

# Vapaaehtoisten Intra

Case: Lahti2017

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalous ja matkailu  
Palveluliiketoiminta  
Opinnäytetyö  
Syyskuu 2016  
Vilho Putkonen

Lahden ammattikorkeakoulu  
Koulutusohjelma Liiketalous

Putkonen, Vilho:

Vapaaehtoisten intra  
Case:Lahti2017

Palveluliiketoiminnan opinnäytetyö, 42 sivua, 14 liitesivua

Syksy 2016

TIIVISTELMÄ

---

Lahdessa järjestetään joka vuosi Salpausselän maailmancupin hiihtolajien osakilpailut. Vuoden 2017 järjestetään pohjoismaisten hiihtolajien MM-kilpailut. Samalla Suomi viettää 100-vuotisjuhlaansa. Kilpailut järjestää työni toimeksiantaja Lahti events Oy.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli luoda työkalu vapaaehtoistoiminnan kehittämiseen. Työ vastaa tutkimuskysymykseen kuinka tuoda vapaaehtoiset osaksi organisaatiota? Tapahtuman kehittäminen yhdessä vapaaehtoisten kanssa? Voiko kommunikointia yksinkertaistaa?

Tietopohjassa avaan vapaaehtoisuutta, kommunikointia ja henkilöstöjohtamista. Materiaali on kerätty täysin kirjallisuudesta ja internet tutkimuksista, sekä artikkeleista.

Tutkimuksena tein kaksi kyselyä, laadullisen sekä määrällisen kyselyn. Kyselyt tein organisaation esimiehille sekä vuoden 2016 MM-esikisoissa toimineille vapaaehtoisille. Organisaatiosta valitsin kahdeksan suurinta osastoa vapaaehtoisuuden perusteella. Kyselyillä halusin vapaaehtoisten sekä organisaation näkökulmat aiheeseen ja tarpeisiin.

Kyselyiden tuloksista selvisi että vapaaehtoiset ovat tottuneet käyttämään sähköpostia ja puheluita saadakseen tietoa organisaatiolta. Tulos ei vastannut harjoitteluni aikana havaitsemani tarvetta yksinkertaistaa kommunikointia. Organisaation puolelta tällainen palvelu taas koettiin tarpeelliseksi ja työtä helpottavaksi. Organisaation kyselyn vastaukset puolestaan vastasivat täysin havaitsemania tarpeita.

Organisaatio haluaa palvelulta mahdollisuuden mm. helpon tavan jakaa tietoa sekä kouluttaa vapaaehtoisia.

Opinnäytetyöni lopullisena tuotoksena loin vapaaehtoisten intran, johon kuuluu LiveChat, forum, uutiset, kalenteri sekä paikalla – poissa osio. Vapaaehtoisten intra on organisaatiolle työkalu ja vapaaehtoisille palvelu, jonka organisaatio tarjoaa helpottamaan vapaaehtoisten kommunikointia ja arkea.

Asiasanat: vapaaehtoisuus, henkilöstöjohtaminen, motivointi, intra, vapaaehtoiset, yhdessä kehittäminen, työkalu, palvelu, Lahti2017

Lahti University of Applied Sciences

Degree Programme in Business studies

Putkonen, Vilho:

Volunteer's own intranet  
Case: Lahti2017

Bachelor's Thesis in Business

48 pages, 14 pages of appendices

Autumn 2016

## ABSTRACT

---

The purpose of this study was to create a volunteer's own intranet for Lahti2017 Fis Nordic World Ski championship organization Lahti events Oy. This study answers to research question: "how to apply volunteers to organization?"

The theoretical part of this thesis focuses on volunteering, communication and human resource management. The information was gathered from related literature, internet articles and relevant studies.

The research method of this study was both qualitative and quantitative. Data was collected by two surveys. One was aimed at Lahti events managers and the second one at the volunteers of Lahti Ski Games – Pre-World Championships 2016. The aim of the survey was to find out both the volunteers' and the organization's views regarding an intranet.

The study results show that from the organization's point of view there is a need for a new kind of volunteers intranet, but the volunteers have used email and phones and want to keep communicating the same way.

Organization wants place/service for example: to inform volunteers easily and place to educate volunteers. Volunteers own intranet includes: live chat, forum for discussion about the jobs, news, calendar, and in or out selection.

Keywords: volunteering, intranet, HRM - Human resource management, Lahti2017, volunteers, doing together

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	4
1.1	Salpausselän kilpailuiden ja Lahti2017 kilpailuiden uuden alku	4
1.2	Työn rajausta ja näkökulmat	5
2	VAPAAEHTOISET TYÖNTEKIJÖINÄ	6
2.1	Vapaaehtoisuus lukuina Suomessa ja Euroopassa 2010–2015	6
2.2	Henkilöstösuunnittelu vapaaehtoistapahtumassa	8
2.3	Vapaaehtoisten motivointi ja johtaminen tapahtumissa	10
2.4	Kolme strategiaa toimivaan tapahtumaan	14
3	HENKILÖSTÖJOHTAMINEN	17
3.1	Henkilöstöjohtamisen historia lyhyesti	17
3.2	Henkilöstöjohtamisen tehtävät	18
4	KOMMUNIKAATIO ORGANISAATIOSSA	22
4.1	Kommunikaation muodot organisaatiossa	22
	23	
4.2	Kommunikaatioprosessi	23
4.3	Kommunikaation esteet	24
5	TYÖN KULKU	27
5.1	Aloitusta ja tarpeen havaitseminen	27
5.2	Tutkimusmateriaali	28
5.3	Tulokset	30
5.4	Kyselyiden yhteenveto	34
6	VAPAAEHTOISTEN INTRA	36
6.1	Vintran ajatus	36
6.2	Käyttäjän polku ja tarpeet intrassa	38
6.3	Vapaaehtoisten intran palvelut	39
7	TYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET	44
	LÄHDELUETTELO	48
	LIITTEET	50

## 1 JOHDANTO

### 1.1 Salpausselän kilpailuiden ja Lahti2017 kilpailuiden uuden alku

Lahdessa järjestetään Salpausselän maailman cupin kilpailut jokavuosi. Kilpailuita on pyritty viime vuosina viemään kohti suurtapahtumaa, jossa on kaikille ohjelmaa. Ei tarvitse tykätä urheilusta, jotta voisi tulla urheilutapahtumaan. Kisoissa on ollut huippuesiintyjiä kävijöille, joille urheilu ei ole pääasia. Seuraavat Lahdessa järjestettävät Salpausselän kilpailut ovat MM-kilpailut Lahti2017. Edelliset MM-kilpailut järjestettiin Lahdessa vuonna 2001. Kaikki muistavat kisat varmasti suomalaisten hiihtäjien dopingkohusta. MM-2017 kilpailut ovat paljon suurempi tapahtuma kuin Salpausselän kilpailut normaalisti. Vapaaehtoisten määrä on yli kaksinkertainen normaaleihin kilpailuihin verrattuna.

Toimeksiantajani on Lahti events Oy on Lahti region Oy:n tytäryhtiö. Lahti events vastaa kansainvälisten suurtapahtumien järjestämisestä Lahden alueella. Lahti events Oy on vastannut vuosien 2015 ja 2016 Salpausselän maailman cupin kisojen järjestämisestä. Vuonna 2017 Lahti events Oy vastaa vuoden talviurheilun MM-kisojen markkinoinnin, myynnin ja asiakaskokemuksen järjestelyistä. Kilpailut ovat juhlakilpailut, koska kilpailut ovat seitsämännet Lahdessa järjestetyt hiihtolajien MM-kilpailut. Kisoja ei ole missään järjestetty näin monesti. (Lahti region, 2016; Lahti2017, 2016).

Valitsin aiheeni kahdesta syystä. Teimme kouluprojektina Salpausselän kilpailuille projektin asiakaskokemuksesta. Toinen syy valintaan oli, että minua kiinnostaa urheilutapahtuman järjestäminen. Sain tähän eturivin paikan opinnäytetyöprosessin aikana.

Näkemykseni mukaan asiakaspalvelun tärkeys tapahtumissa on kasvamassa, koska se on nykypäivän kilpailutekijä. Salpausselän kilpailut ovat lähteneet mukaan kehittämään vapaaehtoisten asiakaspalveluosaamista yhteistyössä Lahden ammattikorkeakoulun kanssa, joka järjestää kilpailuiden vapaaehtoisille

asiakaspalvelukoulutuksen.

Opinnäytetyöni koostuu tietoperustasta, projektikulusta, vapaaehtoisille sekä organisaatiolle tekemäni kyselyiden vastausten käsittelyä.

Viimeisenä omat pohdintani sekä rakentamani runko vapaaehtoisten omalle intralle. Organisaatiolla on käytössään jo ohjelma, jonka osaksi Vapaaehtoisten intra tulee.

## 1.2 Työn rajausta ja näkökulmat

Työni näkökulma on helpomman kommunikoinnin ja vapaaehtoisten kanssa yhdessä kehittämisen vaikutus palvelun laatuun, sekä vapaaehtoisten sitoutuneisuuteen. Tutkimuskysymyksinä ovat: kuinka tuoda vapaaehtoiset osaksi organisaatiota? kuinka kehittää tapahtumaa yhdessä vapaaehtoisten kanssa? Voiko kommunikointia yksinkertaistaa?

Havaitsin harjoitteluni aikana haasteita tiedonkulussa organisaatiolta vapaaehtoisille. Haen työssäni tähän ratkaisua kehittämällä Vapaaehtoisten intran eli Vintran. Vintra toimii mahdollistajana paremmalle tiedonjakamiselle, kommunikoinnille, sekä kouluttamiselle. Vapaaehtoisten intran on työkalu organisaatiolle sekä samalla organisaation tarjoamana palvelu vapaaehtoisille. Samalla Lahti events halusi suurempaan käyttöön yhden tämän hetkistä ohjelmistaan, johon työni antaa näkökulmia.

Käsittelen tietoperustassa aihetta vapaaehtoisuuden, henkilöstöjohtamisen ja kommunikoinnin kautta. Vapaaehtoisten intra muodostuu näistä palasista. Palvelu on suunniteltu vapaaehtoisille ja helpottamaan kommunikointia. Samalla se on iso osa organisaation henkilöstöjohtamista.

## 2 VAPAAEHTOISET TYÖNTEKIJÖINÄ

Vapaaehtoisuudesta ja vapaaehtoistoiminnasta on monia erilaisia määritelmiä. Euroopan parlamentti mietinnöissään vuodelta 2008 määrittelee vapaaehtoistoiminnan neljällä kohdalla:

1. vapaaehtoistoiminta on palkatonta
2. sitä tehdään omasta tahdosta
3. se hyödyttää kolmatta osapuolta perheen ja ystäväpiirin ulkopuolelta.
4. se on kaikille avointa

Muutamia muitakin virallisia määritelmiä vapaaehtoisuudesta on.

Suomessa vapaaehtoistoimintaa edistävä Kansalaisareena ry määrittää vapaaehtoistoiminnan, vapaaehtoiseksi, palkattomaksi tai palkkiottomaksi, muulle toiselle henkilölle kuin lähiomaiselle sekä yhteisölle tai ympäristölle yleistä hyvää tai lisäarvoa tuottavaksi tekemiseksi. (Valliluoto 2014,12,13) Työssäni vapaaehtoiset nähdn tapahtuman runkona, myös Lahti2017 kilpailuorganisaatiossa Lahti event:ssissä vapaaehtoiset nähdään tärkeänä osana tapahtuman järjestämistä, sekä osana kävijöiden kilpailukokemusta.

### 2.1 Vapaaehtoisuus lukuina Suomessa ja Euroopassa 2010–2015

Vuonna 2010 tehdyn kansalaisarenaan (2015) kyselytutkimuksen mukaan Suomessa 34,4 % ilmoitti tehneensä vapaaehtoistyötä edellisen neljän viikon aikana. Vuonna 2015 sama vastaava luku oli hieman pienempi; 32,7 %. Vastaajat arvioivat tehneensä tuona aika keskimäärin 18,09 tunti vapaaehtoistyötä. Kehitys osoittaa, että tekevien määrä on laskenut, mutta ne jotka tekevät, tekevät sitä entistä enemmän. Kokonaistuntimäärässä katsottuna vuonna 2010 tehtiin yhteensä 146 393 henkilötyövuotta, ja viisi vuotta myöhemmin yhteensä 167 890 henkilötyövuotta. Tutkimuksen mukaan vuonna 2015 1,368 miljoonaa suomalaista osallistui johonkin vapaaehtoistyöhön.

Suurin ala, jolla vapaaehtoistyötä tehtiin Suomessa vuonna 2010, olivat

Lapset ja Nuoriso, johon vastanneista osallistui silloin 10,09 %. Vähiten vapaaehtoistyötä tehtiin asukas-, asuinalue- ja kylätoiminnassa, jossa osallistuneiden prosentti oli vain 5,26 %. Vuonna 2015 tähän oli tapahtunut muutos ja suurin vapaaehtoistyöntekemisen ala oli kulttuuri ja taide, johon oli osallistunut 22,11 % vastanneista. Pienin osallistujamäärä samana vuonna oli urheilussa ja liikunnassa, joka on urheilutapahtumien kannalta huonoa kuultavaa. Verrattuna muuhun Eurooppaan, jossa vuonna 2011 tehdyn kyselyn mukaan suurin ala oli juuri urheiluseurat ja muut ulkoiluaktiviteetit. (Kansalaisareena ry 2015; Kansalaisareena ry 2011)

Tarkastellessa koko vuoden 2015 vapaaehtoistyöntekemistä henkilömäärittäin Suomessa suurimmaksi nousee liikunta ja urheilu; 350 000 henkilöä. Seuraavana tulevat seniorit ja ikäihmiset; 344 000 henkilöä. Pienempänä tutkimuksessa on muiden uskonnollisten yhteisöjen toiminta; 56 000 henkilöä. (Kansalaisareena ry 2015)

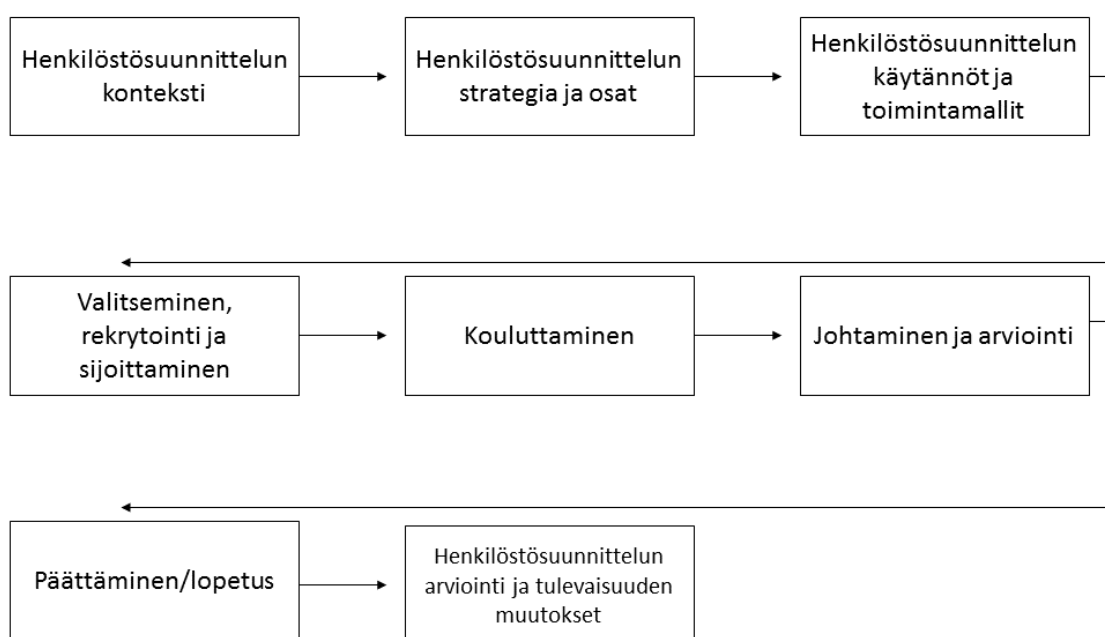
Tehtyjen vapaaehtoistuntien kohdalla kyselyä edeltäneen neljän viikon aikana oli vuonna 2010 eniten tunteja tehty senioreiden ja ikäihmisten parissa. Vuoteen 2015 mennessä tilanne oli muuttunut, eniten tunteja tehtiin lasten ja nuorten kanssa. Tulevien kilpailuiden kannalta tärkeää tietoa on se että liikunnan ja urheilun osuus tuona aikana oli pudonnut. Muutos ei kuitenkaan ollut suuri. Vuonna 2015 vastanneista oli tehnyt vapaaehtoistyötä edellisen neljän viikon aikana urheilun ja liikunnan parissa 2698,5 tuntia, kun sama luku vuonna 2010 oli ollut 2955 tuntia. (Kansalaisareena ry 2015)

Vuoden 2015 aikana 1,368 miljoonaa suomalaista osallistui johonkin vapaaehtoistyöhön. Naiset olivat miehiä aktiivisempia vapaaehtoistyössä sekä vuonna 2010, että 2015. Suurimpana vapaaehtoisikäluokkana vuonna 2015 olivat 35 – 49 vuotiaat. Tutkimus osoittaa, että nuoret aikuiset 25 – 34 vuotiaat ovat kiinnostuneita vapaaehtoistyöstä, koska kyselyyn vastanneista 25–34 vuotiasta 65 % oli kiinnostunut vapaaehtoistyöstä tulevaisuudessa. (Kansalaisareena ry 2015)



## 2.2 Henkilöstösuunnittelu vapaaehtoistapahtumassa

Jokaisen menestyvän tapahtuman vaatii hyvin suunniteltua ja johdettua henkilöstöresurssointia. Henkilöstöresurssien suunnittelu tapahtumassa täytyisi nähdä jatkuvana prosessina, jonka perustana on tapahtuman visio, missio ja strategia. Bowdin, Allen, O'toole, Harris, McDonnell (2011) esittelevät kirjassaan mallin kuinka henkilöstösuunnittelu onnistuu tapahtumissa.



Kuvio 1. Henkilöstösuunnittelun vaiheet (Bowdin yms, 2011;325)

Työni kohdistuu kuvion loppupäähän kouluttamiseen, johtamiseen ja päättämiseen/lopettamiseen.

Henkilöstöhallinta on tärkein strateginen osa-alue henkilöstösuunnittelun päätöksenteon kannalta. Täytyy päättää, kuinka paljon vapaaehtoisia tarvitaan, jotta tapahtuma voidaan järjestää, millaista osaamista ja kokemusta tarvitaan, sekä milloin vapaaehtoisia tarvitaan. Juuri henkilöstönmäärän arviointi on yksi tapahtuman henkilöstösuunnittelun

vaikeimpia tehtäviä. Vapaaehtoisten tarvetta voidaan arvioida monella eri tavalla. Tarvetta voidaan arvioida tutkimalla samankaltaisia tapahtumia, tulevan sään perusteella, tai tarvittavan osaamisen avulla. Vapaaehtoisten määrä kasvaa tapahtuman lähestyessä.(Bowdin, 2011). Yksivaihtoehto, jota myös Salpauselän kilpailuissa käytetään, on tehdä arvio edellisten kilpailuiden perusteella. Vapaaehtoisten henkilöstösuunnittelusta Lahti2017 organisaatiossa Lahti eventsissä vastaa vapaaehtoispäällikkö yhdessä osastovastaavien kanssa. He yhdessä käyvät läpi tarvittavien vapaaehtoisten määrät.

Mary Quirk (2009) on puolestaan esittänyt 14 askelta kohti toimivaa vapaaehtoistoimintaa organisaatiossa. Askeleet alkavat aivan toiminnan suunnittelusta sen aloittamiseen. Tärkeimpinä kohtina aloittamisen kannalta on vapaaehtoisohjelman tarpeen määrittäminen ja se, mitä arvoa sillä halutaan tuoda organisaation toimintaan. Tätä kautta saadaan koko organisaation tuki ohjelmalle. Kolmantena askeleena hän esittää toiminnan käytännön toimivuuden suunnittelun henkilöiden kanssa, jotka toimivat suoraan vapaaehtoisten johtajina. Tämän tarkoituksena on luoda kuva tehtävistä, jotka voidaan ohjata vapaaehtoisille, ja kuinka vapaaehtoiset voivat auttaa organisaatiota toiminnallaan. Suunnittelun jälkeen toiminnalle täytyy Quirkin mukaan kouluttaa johtaja, joka vastaa vapaaehtoisista ja heidän rekrytoinnistaan. Tässä vaiheessa toiminnalla on raamit ja henkilö, joka vastaa toiminnasta. Seuraavana voidaan siirtyä tarkemmin käytännön toteuttamisen suunnitteluun. Käytännön suunnittelussa Quirkin mukaan täytyy tarkastella vapaaehtoisten rekrytointitapoja, koulutuksen tarvetta, vapaaehtoisten johtamista sekä tapaa, jolla vapaaehtoisten tekemää työtä seurataan. Rekrytoinnin perustana täytyy tehtäville luoda sopivat henkilöprofiilit siitä, millainen henkilö olisi sopiva tehtävään. Kaiken tämän jälkeen voidaan vapaaehtoisten rekrytointi sopiviin tehtäviin aloittaa. Toimintaa täytyy jatkuvasti seurata ja raportoida organisaation sisällä, jotta sitä voidaan kehittää.(Quirk 2009.).

### 2.3 Vapaaehtoisten motivointi ja johtaminen tapahtumissa

Vapaaehtoiset tuovat kaiken osaamisensa tapahtuman järjestämiseen ja onnistumiselle. Jokaista vapaaehtoista motivoi kuitenkin hieman eri asiat. Vapaaehtoisten motivoinnin lähteiden ymmärtäminen ja huomioiminen helpottaa organisaatiota kahdella tavalla. Ensimmäiseksi se helpottaa ymmärtämään vapaaehtoisten tarpeet ja sitä kautta helpottaa löytämään tavat reagoida vapaaehtoisten tarpeisiin. Suurin motivaation tekijä voi olla, että työ koetaan nautinnollisena. Urheilutapahtumissa vapaaehtoisia voi motivoida mahdollisuus kokea kilpailuiden huumaa ja olla mukana luomassa tärkeitä arvoja. Samalla halu kehittää omaa tietämystään ja osaamistaan, joita voi käyttää myös muussa elämässä, kuten organisointikykyä, ajanhallintaa, ongelmanratkaisukykyä sekä kulttuurien välistä kanssakäymistä.

Carolina Ringuet on artikkelissaan vapaaehtoisten motivoinnista urheilutapahtumissa (2016) listannut kuusi muuta motivaatiotekijää yleisesti (kuvio 2) sekä juuri urheilutapahtumissa (kuvio 3). Yleisesti vapaaehtoisia motivoi toisten auttamisen arvo, uuden oppiminen, oma henkinen kehitys, työkokemus ja mahdolliset uudet uranäkymät, uusien ihmisten tapaaminen sekä mahdollisuus päästä irti arjesta kokeilemaan jotain uutta. Urheilutapahtumissa motivaation tekijät ovat lähes samat, mutta esille nousee myös oman työpanoksen antaminen tapahtumalle ja siitä saatavan arvostuksen kokeminen. Samalla mahdollisuus toimia esimiestehtävässä on yksi suurimmista motivaatiotekijöistä.

Urheilutapahtuma mahdollistaa vapaaehtoiselle myös kilpailuiden tunnelman ja huumen kokemisen. (Ringuet 2016)



Kuvio 2. Kuusi vapaaehtoisten motivaatiotekijää (Ringuet 2016.)

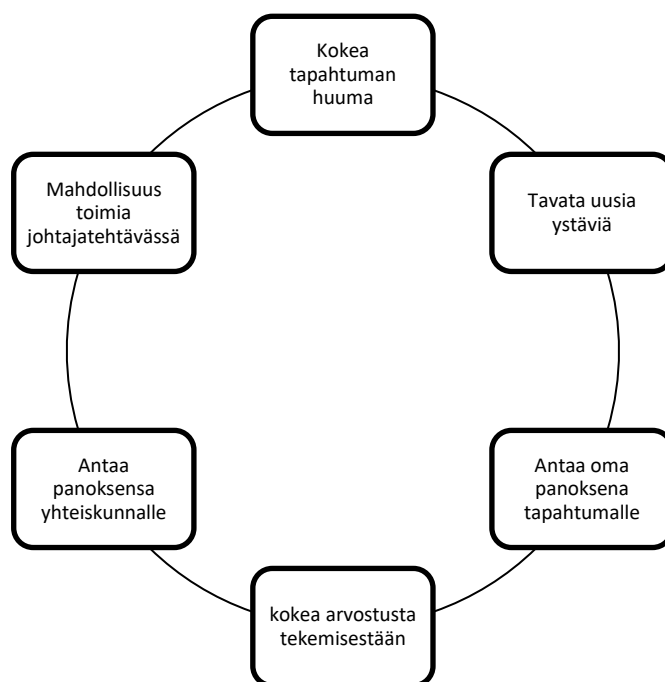
Lahden 2017 talviurheilun MM-kilpailuissa vapaaehtoisten motivointi on nostettu yhdeksi tärkeäksi tekijäksi tapahtumalle. Organisaatiossa nähdään, että motivoituneet vapaaehtoiset ovat lähtökohta tapahtuman onnistumiselle. Tapahtumassa vapaaehtoiset tapaavat paljon uusia ihmisiä omasta tiimistään. Samalla he saavat uudenlaisia työkokemuksia ja voivat kehittyä henkisesti toimimisesta paineen alla, koska harjoittelun aikaisten kokemusten mukaan vapaaehtoiset joutuvat työskentelemään paineen alla tarjotakseen parasta kävijöille ja kilpailijoille. Tapahtuman aikana he saattavat saada työkokemusta josta tulee heille mahdollisesti uusi ura.

Vapaaehtoisten motivoinnin tekijät voidaan jakaa, myös yksinkertaisesti kolmeen eri tasoon.

- perustaso
- toissijainen taso
- korkeintaso (McKee, 2016).

Perustason vapaaehtoiset valitsevat työtehtävän, koska se vastaa heidän tarpeitaan. He saattavat etsiä työkokemuksia, uusia kontakteja tai uusia

mahdollisuuksia uralle. Perustason vapaaehtoinen haluaa suosituksia hyvin tehdystä työstä, jota voivat käyttää työnhaussa tulevaisuudessa. Toissijaisen tason vapaaehtoiset haluavat tehtävään, koska heidän ystävänsä ovat suositelleet tai ystävä on ollut valitsemassa heitä. Toissijaisen tason henkilöt ovat enemmän yksilölähtöistä verrattuna parus tason vapaaehtoisiiin. He haluavat enemmän ystävyysuhteita, kuin kontakteja työuraa varten. Korkeimman tason vapaaehtoiset ovat sitoutuneimpia, koska he tulevat tehtävään tapahtuman asian takia. Heillä on palo asiaa kohtaan, joka tekee heistä paljon motivoituneempia ja sitoutuneempia asialle. Vapaaehtoinen voi siirtyä tasolta toiselle kokemuksen myötä. Aluksi he voivat tulle hakemaan kontakteja uraa varten. Seuraavalla kerralla heillä saattaa olla ystäviä mukana, jotka suosittelevat heitä mukaan. Paras olisi, jos asiasta tulisi vapaaehtoisille tärkeä ja hän tekisi sitä sitoutuneesti intohimolla. (Mckee, 2016).



Kuvio 3. Urheilutapahtumassa vapaaehtoisia motivoivat tekijät (Ringuet 2016)

Edellä esitettyjä motivaatiotekijöitä voidaan helposti tarkastella myös Maslow motivaatio -mallin avulla. Malli tuo hyvin esille kaikki motivaation eri tekijät. Työkalun ideana on osoittaa että ihmisen käytöstä hallitsee viisi tarvetta. Tarpeet ovat tärkeysjärjestyksessä.

1. psykologiset tarpeet
2. turvallisuuden tarve
3. sosiaaliset tarpeet
4. hyväksytyksi tulemisen ja itsekunnioituksen tarve
5. itsensä toteuttaminen.(Gall 2010).

Ihmisen käytöstä ohjaa listan tarve, jota ei ole tyydytetty. Aina seuraavana tulee ylempi tarve, kun alempi tarve on tyydytetty(Gall 2010). Nämä tarpeet löytyvät käytännössä myös aikaisemmi esittämistäni vapaaehtoisten motivaationtekijöistä. Maslown malli on kiistelty, mutta havaintojeni mukaan nämä perustarpeet pitää olla toteutuneita vapaaehtoisille, jotta he pystyvät antamaan parhaan panoksensa. .

Motivaation lisäksi on tarkasteltava syitä, miksi ihmiset eivät alkujaan edes lähde vapaaehtoisiksi, tai jättävät tulematta. Mahdollisia syitä voivat olla henkilökohtaiset syyt, organisaatiolliset syyt ja sosiaaliset ja urheiluun liittyvät syyt. Henkikohtaisia syitä voivat olla esimerkiksi vapaaehtoisuuden aiheuttama työtaakka, koska ihmisillä on muutenkin työssään kiirettä, niin ei pystytä ottamaan vastaan enempää työtä, vastuu perheestä tai vain vapaa-ajan puute ja halu käyttää se muihin harrastuksiin. Pois jäännin syyt voivat myös siis olla suoraan organisaation toiminnasta johtuvia.

Motivaation tekijöissä oli organisaation arvostus tehtyä työpanosta kohtaan, joten on mahdollista myös että tehtävistä jättäytyään pois juuri sen takia, että arvostusta ei ole saatu. Muita syitä voivat olla Kommunikation puute vapaaehtoisten ja organisaation välillä, tehtävän valintaan liittyvät asiat, omaa tehtäväänsä ei pysty itse valitsemaan ja siitä johtuva oman mahdollisen tehtävän vastuiden inhoaminen sekä tietenkin mahdollinen konkreettisen korvauksen puuttuminen.

Vapaaehtoisten johtamisella on myös suoravaikutus vapaaehtoisten tyytyväisyyteen. Organisaation täytyykin tästä syystä panostaa osa-alueisiin jotka vaikuttavat suoranaisesti vapaaehtoisten tyytyväisyyteen, sitä kautta vapaaehtoisten toimintaan tapahtumassa. (Ringuet 2016.)

## 2.4 Kolme strategiaa toimivaan tapahtumaan

Urheilutapahtuman onnistuminen voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen, joihin keskittymällä tapahtumasta voidaan saada menestynyt. Voidaan puhua myös menestyksen kolmesta strategiasta:

- keskittymällä yksilöön
- kommunikointi on avain menestykseen
- rohkaista vapaaehtoisia keskustelemaan tapahtuman esimiesten kanssa.

Yksilöön keskittymisellä tarkoitetaan sitä, että lähtökohtana vapaaehtoisten rekrytointiin, auttamiseen ja kouluttamiseen pitäisi olla yksilölliset arvot, motivaatiotekijät sekä työpanos, jotta jokainen vapaaehtoinen tyytyväinen osallistumiseensa ja kokemukseensa. Tämä vaatii organisaatiolta jokaisen vapaaehtoisten tarpeiden, motivaatiotekijöiden, odotusten, osaamisen ja tietotaidon tunnistamista. Tunnistuksen avulla vapaaehtoinen voidaan laittaa hänelle sopivaan tehtävään. Työmahdollisuuksista keskustelu vapaaehtoisen kanssa auttaa oikean motivoivan tehtävän löytämiseksi. (Ringuet 2016.)

Toimeksiantajallani Lahti2017 organisaatiossa vapaaehtoisten työtehtävien valinta on vapaaehtoisen itsensä ilmoittautumisen varassa. Vapaaehtoiset valitsevat haluamansa tehtävän jo ilmoittautumisen aikana. Tarvittaessa kuitenkin, jos vapaaehtoinen haluaakin vaihtaa tehtävää, hänelle katsotaan sopivampaa tehtävää. Tämä mahdollistaa havaintojeni mukaan motivoituneemmat vapaaehtoiset.

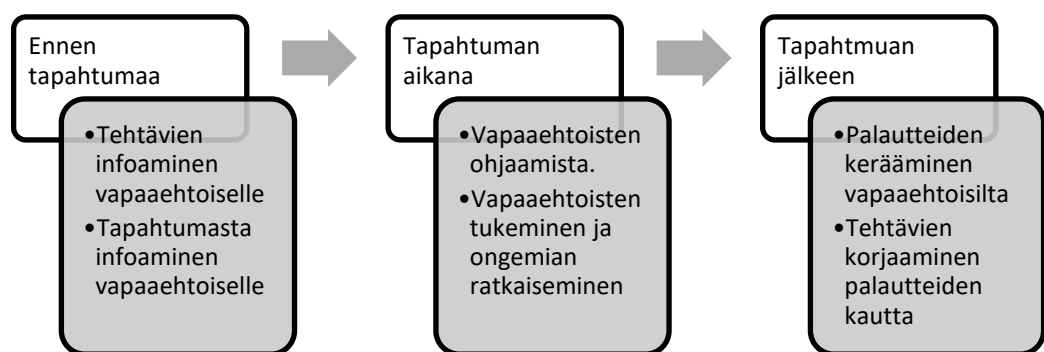
Kommunikoinnin tärkeys organisaation ja vapaaehtoisten välillä on hyvin tärkeää ja vaadittavaa puhuttaessa toimivasta tapahtumasta. Toimivassa tiedonkulussa jokaisella on pääsy tarvittaessa tärkeisiin tietoihin ja palveluihin. Vapaaehtoisten on tiedettävä tarkalleen heidän roolinsa ja paikkansa organisaatiossa. Tapahtuma kommunikaatio jaetaan kolmeen eri osaan:

- kommunikointi ennen tapahtumaa – Pre-event

- tapahtuman aikainen kommunikointi – During event
- tapahtuman jälkeinen kommunikointi – Post event (Ringuet 2016.)

Kommunikaatio ennen tapahtua pitää sisällään tapahtumasta informoinnin vapaaehtoisille, sekä roolien ja niiden tehtävien kertomisen. Tähän vaiheeseen kuuluu ohjekirjat vapaaehtoisille, ryhmätapaamisia ja koulutuksia, tehtävien ja roolien tarkistamisen, kierroksien tapahtuma-alueella, sekä vapaaehtoisten tietämyksen lisäämisen tapahtumasta ja sen palveluista. (Ringuet 2016.)

Tapahtuman aikaisen kommunikoinnin tehtävänä järjestäjien, vapaaehtoisen tai vapaaehtoisryhmän välillä on mahdollistaa tapahtuman koko aikainen pyörittäminen. Tarkkaan sovitut tavat kommunikoida puhelimella, internetin tai radionpuhelimien välityksellä tekevät kommunikoinnista sujuvampaa ja helppoa. Tapahtuman aikana vapaaehtoisille täytyy varata aikaa, jotta mahdolliset työtehtävissä esille nousseet ongelmat voidaan ratkaista ja samalla tukea heitä tehtävässään.



Kuvio 4. Kommunikointi tapahtumassa (Ringuet 2016)

Tapahtuman jälkeen tärkeintä on kerätä tietoa ja palautetta vapaaehtoisilta, jotta voidaan tunnistaa ja tiedostaa vapaaehtoisen antaman panoksen merkitys. (Ringuet 2016.) Vapaaehtoisten intra mahdollistaa kommunikoinnin ja tiedottamisen ennen tapahtumaa. Tapahtuman aikainen kommunikointi vaatii Intran mobiiliversiota tai aplikaatiota. Vapaaehtoisten intralla on myös tärkeä rooli tapahtuman



jälkeisessä kommunikoinnissa, koska sen kautta vapaaehtoiset voivat antaa palautetta tapahtumasta suoraan organisaatiolle.

Tapahtuman esimiesten ja vapaaehtoisten välinen kanssakäyminen on erittäin tärkeää tapahtuman onnistumin kannalta. Omalla toiminnallaan esimiehet voivat luoda positiivisen ja nautinnollisen kokemuksen kaikille vapaaehtoisille kertomalla, kuinka tärkeää vapaaehtoisten panos tapahtumalle ja koko organisaation onnistumiselle on. Tämä tunne voi siirtyä vapaaehtoiselta toiselle ja sitä kautta kaikkiin mukana oleviin. Antamalla vapaaehtoisten vapaasti kertoa kokemuksistaan työtehtävässä esimiehet antavat vapaaehtoiselle mahdollisuuden tuntea olevansa osa tapahtumaa, sekä kehittämässä tapahtumaa omalta osaltaan. Samalla esimiehet pystyvät luomaan ympäristön vapaaehtoisille, jossa luoda ystävyysuhteita. Esimiehet auttavat myös vapaaehtoisia ymmärtämään organisaation arvot ja visiot osana tapahtumaa. (Ringuet 2016.) Lahti2017 organisaatiossa on kehittämisen paikka juuri esimiesten ja vapaaehtoisten välisessä vapaassa kommunikoinnissa. Haasteena ovat suuret vapaaehtois määrät. Vapaalla kommunikoinnilla saataisiin vapaaehtoisille tunne siitä, että heidän työtään todellisuudessa arvostetaan ylempääkin. Vapaatakeskustelua tulisi tehdä heti tapahtuman jälkeen, jotta kaikki ajatukset ovat tuoreessamuistissa.

### 3 HENKILÖSTÖJOHTAMINEN

Henkilöstöjohtaminen *human resource management* – HRM käsittää terminä kaikki filosofiset, säädännölliset ja käytännön asiat, jotka koskevat henkilöstön johtamista organisaatiossa. HRM pitää sisällään kaiken tekemisen, joka vaikuttaa työvoiman motivointiin, kehittämiseen ja korkealaatuisen työskentelyn ylläpitämiseen. HRM toimet ovat suunniteltuja, tarkoituksena parantaa organisaation onnistumista. Toiminnan lähtökohtina ovat yrityksen strategiset päämäärät sekä suunnitelmat. Tärkeää on myös huomioida työntekijää objektin sijasta persoonana, jolla on omat ajatukset sekä moraalinen käsitys. Käsitteenä HRM on ollut vasta hetken, mutta sen ajattelua on ollut olemassa jo tuhansia vuosia esim. orjien kanssa maataloilla on suunniteltu, kuinka saadaan paras työvoima aikaiseksi. (Sims 2002, 3-5; Gall 2010, 3; )

HRM on mukana työssäni, koska se on osa Lahti2017 kilpailuorganisaation HRM toimintoja. Käytän työssäni tästä lyhennettä HRM. Työssäni näin sen tärkeänä osana jokapäiväistä työskentelyä pienemmässä organisaatiossa. Jokainen esimies vastaa siitä omalta osaltaan omien alaistensa kanssa. Tekemieni havaintojen mukaan HRM ulottuu Lahti2017 organisaatioissa jokaiselle, jolla on alaisia. Käytännössä siitä ei vastaa yksi nimetty henkilö. Edellämainitun ymmärtäminen jokaisella tasolla mahdollistaa mielestäni parhaan tuloksen organisaation toiminnan kannalta, koska kaikki osaavat arvostaa ja kehittää näitä tärkeitä osa-alueita päivittäisessä tekemisessä.

#### 3.1 Henkilöstöjohtamisen historia lyhyesti

Akateeminen tutkimus aiheen ympärillä on alkanut vuosien 1900 – 1914 aikana Saksalaisen psykologi Hugo Munsterbergin johdolla. Hän keksi käyttää psykologian keinoja työntekijöiden valitsemiseen tehtailla. Seuraava askel oli kun vuonna 1915 – 1917 Britanniassa ensimmäisen maailmansodan takia ammustehtaiden terveystoimikuntaa vaadittiin harkitsemaan ja selvittämään pitkien työaikojen ja muiden olosuhteiden vaikutusta työntekijöiden terveydelle sekä tehtaiden tehokkuuteen. Tämän

jälkeen muutamat instituutit Britanniassa ja Uudessa-Seelannissa tutkivat asiaa. Britannian Teollisuuden Psykologian instituutti vuonna 1919 tutki työaikojen ja tapojen vaikutusta lopputulokseen. He tulivat tutkimuksessaan siihen johtopäätökseen, että ihmisillä on erilaiset tavat tehdä asioita, mutta samaan aikaan olla vieläkin tehokkaampia. Samassa tutkimuksessa selvisi, että työntekijöitä motivoi muukin kuin palkka. Työntekijöiden väliset suhteet toimivat työntekemisen motivaattorina. Lopputuloksena tutkimuksessa todettiin, että työntekijät ovat ihmisiä ja heitä tulee kohdella sen mukaan.

Psykometriset valintakokeet keksittiin USA:ssa ensimmäisen ja toisen maailmansodan aikana. Sotien aikana suunnilleen kaksi miljoonaa ihmistä kävi testin läpi. Testinä tarkoituksena oli erotella armeijan johtajatehtäviin sopivat ja hullut. Tutkimus kehittyi sotien jälkeen ja eri trendit muuttuivat aina vuosien myötä. Nykyaikaisen HRM ajattelun ajanjakson alkuna pidetään 1980 – 1990 lukuja, jolloin Harvardin yliopisto sekä Michiganin yliopisto julkaisivat omia tutkimuksiaan ja toimintatapojaan. Näistä syntyi kaksi eri toimintatapaa ns. kova ja pehmeä tapa. Toiset käyttivät näistä nimitystä Michigan ja Harvard. Nämä rantautuivat ensimmäisinä Uuteen-Seelantiin, Britanniaan sekä Skandinavian -maihin 1990 luvun aikana.(Price, 2011; 20–28.)

### 3.2 Henkiöstöjohtamisen tehtävät

HRM:llä on neljä päätehtävää, jotka käsittävät päivittäisiä tehtäviä. Nämä neljä tehtävää ovat:

- Tehokkuus, suorittamisen arviointi
- Henkilöstö, rekrytointi ja uusien henkilöiden valinta, palkat ja palkitseminen
- Muutoksen johtaminen, nopeasti muuttuva talous ja teknologia
- Ylläpito, turvallisuus ja terveysasioista vastaaminen (Sims 2002, 5-9; Price 2011, introduction 2016, 10.)

Tehokkuuteen liittyviä tehtäviä ovat jatkuvia kehityksen seuraamisia työntekijöiden kanssa, kuten henkilökohtaiset keskustelut tehokkuudesta,

tulevaisuuden näkymistä sekä työntekijän kehittämisen strategiasta. Kouluttaminen on yksi suurimmista tehokkuuden lisääjistä, koska se vahvistaa henkilökunnan sitoutumista organisaatioon. Henkilöstön resursoinnin johtamisen tärkeimpiin tehtäviin kuuluu, että oikeat henkilöt ovat töissä oikeaan aikaan ja, että työntekijöitä on riittävästi töissä. Samalla työntekeminen täytyy suhteuttaa palkkaan ja palkitsemiseen, koska se motivoi työntekijöitä tulemaan töihin. Organisaation on pysyttävä mukana nykyajan muutoksessa. HRM on siis pystyttävä vastaamaan muutokseen muuntautumiskyvyllään, joka tarkoittaa että yrityksen sisäisten toimintatapojen on muututtava tarvittaessa mukana. HRM tehtävänä on myös maksaa verot valtiolle, pitää huolta työntekijöiden oikeuksista, työajoista ja siitä, että kaikki pyörii sujuvasti, koska ilman sujuvaa toimintaa, alkaa yrityksen tehokkuus kärsimään ja tulokset huononemaan. Harvardissa on luotu malli, joka tukee tätä, mutta tarkastelee asiaa hieman yksinkertaisemmin ja suora viivaisemmin. Mallin nimi on englanniksi The Harvard Map. Tämä pitää sisällään käytännössä samat neljä kohtaa:

Henkilöstö resurssin virran – *Human resource flow*

Palkkiointijärjestelmän - *Reward system*

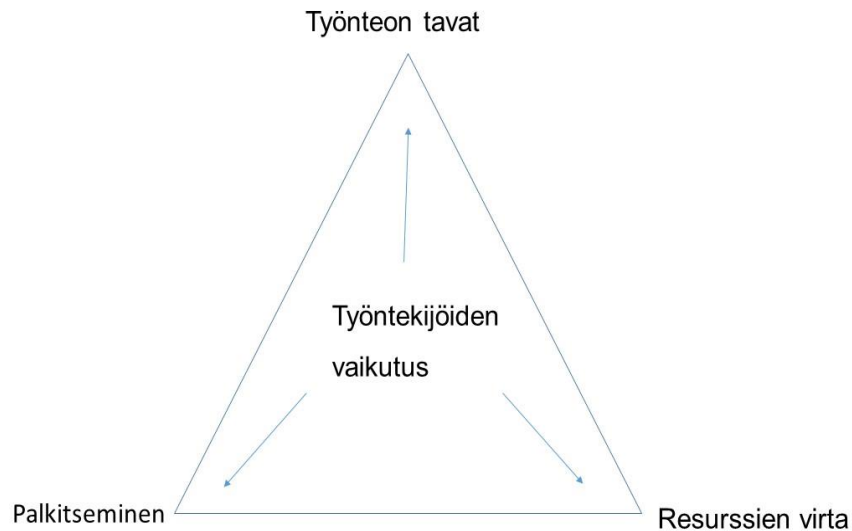
Henkilökunnan vaikutus – *Employee influence*

Työnteon tavat – *Work system* (Price, 2011; Sims 2002)

Resurssin virralla tarkoitetaan henkilöstömuutoksia, joita tapahtuu.

Sopimukset loppuvat, uusia palkataan tai henkilökunta vaihtaa työtehtävää sisäisesti, ja heidät pitää uudelleen kouluttaa. Palkkiointijärjestelmä on nimensä mukaisesti työntekijöiden palkitsemiseen ja motivointiin vaikuttava tekijä. Henkilökunnan vaikutuksella tarkoitetaan esimerkiksi henkilökunnan kunnioitusta auktoriteettia kohtaan, henkilökunnan vastuunottamista, sekä tehokkuutta päivittäisessä tekemisessä.

Työnteon tavat ovat yrityksen sisäiset rakenteet, työntekemisen mallit ja suositukset, sekä tehdyt linjaukset työntekemiseen. (Price, 2011; introduction 2016)



Kuvio 5. The Harvard Map  
(Indroduction, 2016; Price 2011)

HRM käsittää kaksi eri tapaa tehdä asioita ns. kova ja pehmeä. Toiselta nimeltään Michigan ja Harvard, joista aikeisemmin mainitsin. Kovassa mallissa eli Michiganin mallissa seurataan enemmän kustannuksia työntekijämäärää kohden. Tämä antaa vallan täysin esimiehille ja johtajille. Heidän tehtävänsä on seurata tehokkuutta, sekä henkilökunnan työskentelyä ja käytöstä. Verrattuna sitten pehmeään tapaan, jossa kommunikoidaan enemmän ja pyritään motivoimaan. Esimiehet ovat enemmän jäseniä, jotka ohjaavat työntekijöitä. Pehmeässä tavassa tehdä henkilöstöesimiesten on oltava:

- *mahdollistaja*, strukturoida organisaatio siten että se mahdollistaa henkilökunnan saavuttaa eri päämääriä.
- *valtuuttaja*, kehittää päätöksenteko mahdollisuuksia myös alimmille hierarkian portaille.
- *fasilitaattori*, rohkaista ja auttaa alaisiaan (Price 2011)

Harvardissa on myös luotu myös muita malleja tukemaan Harvard Mappia. Mallin nimi on neljän C:n malli, koska kaikki sanat alkavat englannin kielessä C kirjaimella. Nämä neljä sanaa ovat:

- commitment, paljon puhuttu sitoutuminen
- congruence - seuraus
- competence - kilpailu
- cost-effectiveness - taloudellisuus

Tämä malli on jatkoa aikaemmin esittelemälleni Harvardin kartalle.

Työntekijän täytyy itse haluta näitä asioita tai muuten joku neljästä jää uupumaan. (Price 2011, 25-40).

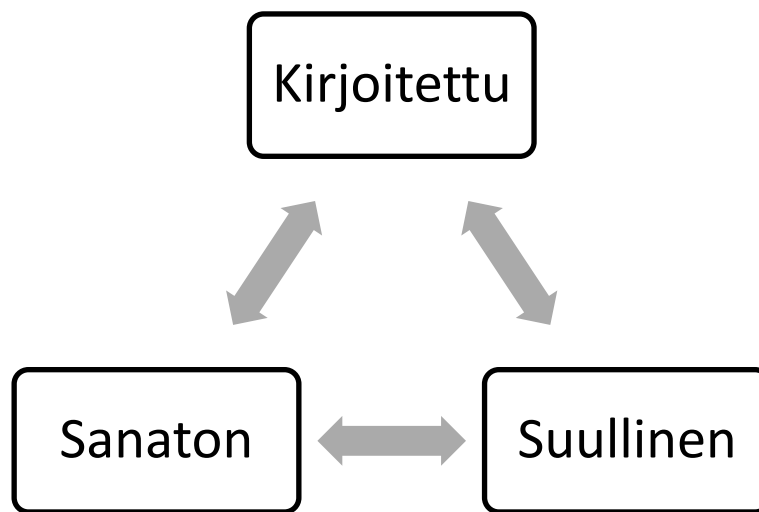
## 4 KOMMUNIKAATIO ORGANISAATIOSSA

### 4.1 Kommunikaation muodot organisaatiossa

Kommunikaation on välttämätöntä johtamisessa, koska ilman toimivaa kommunikointia organisaation toimintoja ei pystytä suorittamaan hyvin. Yritysviestinnässä on kyse jatkuvasta informaation kulusta ja palautteen antaminen on olennainen osa sitä. Yrityksillä on omanlaisensa hierarkia portaat. Portaiden määrä vaikuttaa suuresti kommunikoinnin haasteisiin, mutta samalla sen tärkeys johtamisessa näiden portaiden välillä korostuu. Yritys kommunikaatio on tavoitesuuntautunutta ja sillä on organisaation määrittämät säännöt ja tavat. NykYTEknologia on mahdollistanut yrityksillekin uudenlaisia tapoja kommunikoida sisäisesti ja ulospäin. Ennen vaihtoehtoina olivat paperit ja faksi, mutta nykyään teknologian kehittymisen myötä nämä on korvattu sähköposteilla, videoneuvotteluilla, viestintä palveluilla sekä eri älylaitteilla. Tämä tuo mukanaan organisaation sisäisen kommunikoinnin tärkeyden, koska ihmiset voivat työskennellä näkemättä toisiaan kasvotusten, vain lähettämällä viestejä. (MSG 2016; Guffrey, Loewry 2010.)

Yrityskommunikoinnilla on käytännössä kolme tapaa: suullinen, kirjoitettu ja sanaton. Kaikki kolme tukevat toisiaan, mutta toimivat myös yksin. Suullinen kommunikaatio voi olla virallista tai epävirallista.

Virallisia tapoja ovat esimerkiksi tapaamiset, haastattelut, kokoukset ja puheet. Epävirallisia tapoja puolestaan esimerkiksi juorut yrityksen sisällä. Kirjoitettuja puolestaan ovat materiaalit, ilmoitukset ja sähköpostit. Epävirallisia kirjoittamisen muotoja ovat mm. tekstiviestit (MSG 2016; Griffin, Moorhead 2010.)



Kuvio 6. Kommunikaation muodot organisaatiossa (Griffin, Moorhead 2010)

#### 4.2 Kommunikaatioprosessi

Kommunikaatio on käytännössä informaation siirtämistä yksilöltä toiselle tai ryhmälle. Tämä prosessi on onnistunut vain, jos vastaanottaja ymmärtää asian täysin. Kommunikaation prosessista on eri malleja. Kuuluisin ja käytetyin on SMCR malli. Mallin lyhenne tulee sanoista

- sender – lähettäjä
- message – viesti
- chanel – kanava viestin välitykselle
- receiver – vastaanottaja

Mallissa lähettäjä koodaa viestinsä ja lähettää sen kanavan läpi vastaanottajalle, joka koodaa sen taas uudestaan. Seuraavaksi vastaanottaja lähettää palautteensa viestin alkuperäiselle lähettäjälle. Malli on kritisoitu, koska kommunikaatio ei ole vain kahden henkilön välistä. Toinen asia, jota mallista kritisoidaan ovat häiriätekijöiden ja kommunikaatioesteiden puuttuminen. Kommunikaatio on kuitenkin käytännössä paljon muutakin, kuin mallit osoittavat. (Downs & Adrian



2012; 3)

Kommunikaatioon vaikuttaa tilanteen ympäristölliset asiat. Downin koko ympäristön kommunikaatio malli puolestaan kuvaa paremmin kuinka eri asiat vaikuttavat viestiin ja sen lähettämiseen. Malli osoittaa prosessin kokonaisuuden erilaisuuden viestin lähettämisen valinnoista, että mitä viestitään, ja millä tavalla yksilöiden välillä, sekä vastaanottajan osalta viestin sisäistämisen. Organisaatiotasolla tämä tarkoittaa sitä että, kun viesti kulkeutuu organisaation, läpi saattaa viestin sisältö muuttua. Jokainen vastaanottaja käsittelee viestin omien motivaatiotekijöiden ja näkemystensä kautta, joka saattaa muuttaa viestiä. (Downs & Adrian 2012; 3 – 6.)

#### 4.3 Kommunikaation esteet

Kommunikaatio on tilanne, jossa toinen toimii viestin lähettäjä ja toinen vastaanottajana. Toimiessaan vastaanottaja ymmärtää viestin merkityksen, kuten lähettäjä on sen tarkoittanut. Lähettäjän ja vastaanottajan välillä saattaa olla esteitä, jotka vaikeuttavat viestin vastaanottamista ja ymmärtämistä. Nämä esteet häiritsevät kommunikointia ja voivat johtaa väärinkäsityksiin. Esimiesten ja organisaation on pyrittävä tunnistamaan nämä esteet ja toimittama niiden poistamiseksi. Kommunikoinnin esteitä ovat yleensä:

- näkemykselliset, kulttuurilliset ja kielelliset erot
- informaatiotulva
- tarkkaamattomuus keskustelussa
- tavoitteiden tuomat paineet
- organisaation hierarkia
- ulkoiset häiriötekijät
- muistamisen rajallisuus
- emotionaaliset tekijät (MSG 2016.)

**Näkemykselliset ja kielelliset eroavaisuudet.** Ihmiset katsovat ympäröivää maailmaa eri tavalla ja ymmärtävät sen myös omien arvojensa kautta. Ihmiset ottavat vastaan helpommin asioita, jotka tukevat heidän

arvojaan, mutta jos viesti on arvoja vastaan, niin asiaa ei välttämättä huomioida. Henkilöt voivat siis ottaa saman asian aivan eri tavalla vastaan. **Informaation tulva.** Esimiehillä on käytössään informaatioallas, jonka avulla he kontrolloivat informaation paljoutta, koska muuten he saattaisivat tulkita informaation väärin tai jopa unohtaa sen kokonaan, jonka seurauksena tulevat keskustelut eivät olisi yhtä tehokkaita.

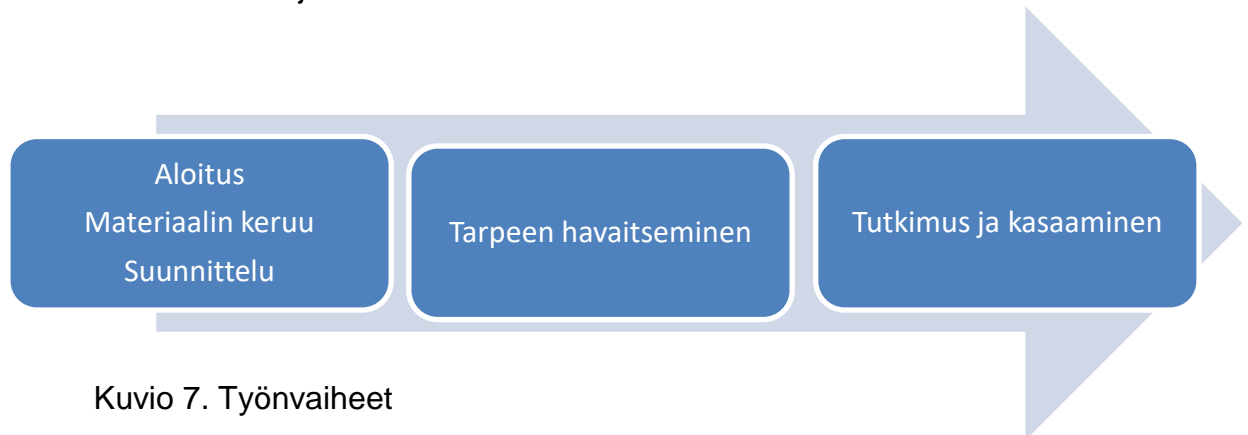
**Tarkkaamattomuus keskustelussa.** Ihmiset saattavat keskittyä samalla muihin asioihin kuten älylaitteisiin, jolloin keskustelussa ilmenneet asiat kyllä kuunnellaan, mutta niitä ei tiedosteta. Esimerkkinä voidaan ottaa esimiehen ja alaisen keskustelu, jossa alainen on kertomassa esimiehelleen tärkeää asiaa, mutta tämä vain keskittyy tietokoneeseensa. Lopputuloksena voi olla tilanne, jossa alainen tuntee, että esimies ei arvosta hänen työtään. **Tavoitteiden tuomat paineet.** Organisaatiossa on yleensä projekteja ja tehtäviä, joille on asetettu tarkat tavoite ajankohdat ja deadlinet. Tämä voi johtaa siihen, että keskustelut ovat nopeita ja viestejä ei välitetä kokonaan ja ne jäävät vaillinaisiksi. **Organisaation hierarkia.** Organisaation hierarkia luo kommunikaation ja tiedonkulun vaikeudet tai täydellisen katkeamisen. Alemman tason henkilökunta ei tiedä välttämättä yrityksen täydellistä tilannetta, koska ovat kiinni omassa osastossaan ja sen henkilökunnassa. **Ulkoiset häiriötekijät.** Kommunikaatiota saattaa häiritä myös äänet. Tehtaassa jatkuva koneiden melu häiritsee kommunikointia. Aineellisia häiriötekijöitä voivat olla huono valaistus tai neuvottelutilan ergonomia. **Muistamisen rajallisuus.** Ihmisen muisti on rajallinen, eikä kukaan pysty muistamaan ja käsittelemään kaikkea informaatiota. Asiaan vaikuttaa myös se, että jos informaatio ei vain kiinnosta vastaanottajaa tai tämä ei ole ollut tarkkaavainen tilanteessa. Tämä saattaa johtaa kommunikoinnin ja tiedonkulun katkeamiseen. **Emotionaaliset tekijät.** Henkilöiden emotionaalinen tunnetila vaikuttaa kommunikointiin vahvasti. Viestin merkitys ja vastaanottaminen vastaajanottajalle saattaa muuttua ja vaikeutua jos lähettäjä on vihainen tai suuttunut. Tilanteen ollessa päinvastainen, että kummatkin ovat tilanteessa rauhallisia ja hyväntuulisia informaation vastaanottaminen helpottuu. (MSG 2016.)

Helpottamalla kommunikaatiota mahdollistetaan parempi palvelu tapahtumassa, koska havaintojeni mukaan suurin este hyvälle palvelulle tapahtumassa on se, että vapaaehtoiset eivät tiedä kaikkia tehtäviään, eivätkä tunne tapahtuman palveluita tai ohjelmaa. Suurimpina kommunikaation esteinä näen näkemykselliset ja kielelliset erot, sekä informaation tulvan. Jokaisella meistä on paljon omia näkemyksiä ja mielipiteitä asioista. Osa niistä voi olla hyvin vahvoja. Näiden selvittäminen voi olla hankalaa. Samalla ihmiset saavat paljon uutta tietoa tapahtumasta, jota heidän pitäisi sisäistää. Nämä kaksi yhdessä tekevät mielestäni vaikean yhtälön toimivalle kommunikoinnille.

## 5 TYÖN KULKU

Jaoin oppinnäytetyön prosessin vaiheet kolmeen eri vaiheeseen, jotka eroavat toisistaan ja pitävä sisällään omat tehtävät ja vaiheet:

- aloitus
- tarpeen havaitseminen
- tutkimus ja kasaaminen



Kuvio 7. Työnvaiheet

### 5.1 Aloitus ja tarpeen havaitseminen

Aloitin työni tutustumalla vapaaehtoisuuteen ja sen määrittelyyn. Projektini polkaistiin käyntiin Lahden Duuni Expoilla 2016.

Salpausselän kilpailuiden lähestyessä keskityin harjoitteluuni, jota suoritin Lahti evensissä Salpaus selän kilpailuiden kisaorganisaatiossa.

Kilpailuiden aikana vastasin kilpailuiden asiakaspalvelusta tapahtuma-alueella. Samalla kilpailuissa Lahden ammattikorkeakoulun

palveluliiketoiminnan opiskelijoiden kaksi ryhmää keräsi materiaalia.

Ensimmäinen ryhmä havainnoi asiakaspalvelua tapahtuma-alueella.

Toisen ryhmän tehtävänä oli haastatella vapaaehtoisia ja hankkia heiltä kehitysideoita vapaaehtoistoimintaan tulevissa kilpailuissa. Sain

kummankin ryhmän keräämän materiaalin tutustuakseni tuloksiin.

Tutuistuin saatuihin tuloksiin. Tärkeimmät tulokset ryhmiltä kannaltani

olivat, että havaintojen mukaan kaikki vapaaehtoiset eivät tieneet

tarkalleen tehtäväkuvaansa tai alueen palveluista. Tulokset vahvistivat

näkemyksiäni tarpeesta uudelle työkalulle.

Harjoitteluni aikana tekemiäni huomioiden, vapaaehtoisilta saamani palautteen, sekä ryhmien saamien tuloksien avulla havaitsin tarpeen helpottaa kommunikointia, jotta vapaaehtoiset pystyisivät tarjoamaan parempaa asiakaspalvelua tulevaisuudessa tapahtumissa. Harjoitteluni aikana huomasin, kuinka hankalaa oli seurata sähköpostien tulvaa vapaaehtoisilta. Samalla koko ajan pyrkiä muistamaan sovitut ja keskustellut asiat jokaisen eri vapaaehtoisen kanssa.

## 5.2 Tutkimusmateriaali

Kilpailuiden jälkeen suunnittelin kaksi kyselyä, joista toinen oli osoitettu kilpailuiden osastovastaaville ja toinen kilpailuissa toimineille vapaaehtoisille. Vapaaehtoisille osoitetusta kyselystä käytän nimeä vapaaehtoiset kysely (liite 1.) ja osastovastaaville tehdystä kyselystä käytän nimeä kysely 2 (liite 2.). Valitsin kyselyyn 2 osastoista suurimmat vapaaehtoisien käytön osalta. Valittuja henkilöitä oli seistämässä. Valitut osastot olivat oheistapahtumat, kilpailutoimi, tapahtuma-alue, turvallisuus, vapaaehtoiset, aluerakentaminen sekä akreditointi. Kyselyni rungon olin suunnitellut täysin havaitsemani tarpeen pohjalta. Kyselylläni halusin selvittää osastovastaavien ajatuksia mahdollisuudesta jakaa tietoa internetin välityksellä muutenkin kuin sähköpostilla (Kyselyn vastaukset liitteenä).

Kysely 2 oli kvalitatiivinen kysely, joka tehtiin sähköpostilla. Kvalitatiivinen tutkimus pitää sisällään monia erilaisia lähestymistapoja ja aineistonkeruun ja analyysimenetelmiä ihmisen elämisen tutkimiseen. Kvalitatiivinen tutkimus ei ole minkään yhden tieteenalan tutkimusote tai yhdenlainen tutkimustapa. (Saaranen-Kauppinen, Puusniekka, 2006.) Laadullisella tutkimusotteella pääsee parhaimmillaan ilmiöistä ja havainnoista yleiselle tasolle eli empiriasta teoriaan. Tutkimuksen ajatuksena on ymmärtää sekä tulkita ja näiden avulla luoda tutkittavasta asiasta tai ilmiöstä malli. Laadullisessa tutkimuksen tiedonkeruussa on pyrittävä monikanavaisuuteen. Tiedonkeruun menetelminä ovat havainnointi, haastattelut, tutkijan omat muistiinpanot ja valmis kirjallisuus. (Pitkäranta, 2010.)

Vapaaehtoiskyselyni oli puolestaan nimensä mukaisesti suunnattu kilpailuissa toimineille vapaaehtoisille. Kysely lähetettiin noin 1000 henkilölle, kysely oli osa organisaation vapaaehtoisille suunnattua mielipidekyselyä. Kyselyllä haluttiin selvittää samalla muita kehitysideoita organisaation toimintaan vapaaehtoisen näkökulmasta. Vapaaehtoiskysely suoritettiin webropolin avulla, jotta vastauksia pystyttiin jatkokäsittämään paremmin.

Kysely oli lyhyt sen vuoksi ettei siihen vastaaminen tuntuisi aikaa vievältä. Kyselyssä oli vain 7 lyhyttä kysymystä. Kyselyssä selvitettiin kuinka montaa kertaa on ollut vapaaehtoisena, missä työtehtävässä oli vuoden 2016 kilpailuissa ja kuinka haluaisi saada tietoa vapaaehtoisuudesta ennen kilpailua. Viimeisin kysymys oli tärkeä koskien työtäni, koska pyrimme selvittämään vapaaehtoisten mielipidettä tulevaisuutta varten. Kyselyn lopussa oli vielä numero arvostelut itselle, kisoille ja organisaatiolle 1-5 sekä kohta vapaalle palautteelle.

Organisaatiolle osoitettu kysely 2 koski täysin mielipiteitä internetpohjaisen työkalun käytöstä. Kysely sisälsi vapaita kysymyksiä, koska halusin kyselyllä saada tietoa, mitä palvelulta halutaan.

Kyselyt täydensivät toisiaan, koska vapaaehtoisilta pyrin saamaan kuvaa halusta ja lopullisesta tarpeesta itse käyttäjiltä, kun taas organisaation puolelta kuvaa mahdollisista ominaisuuksista ja organisaation tarpeista.

Tutkimuksessani pyrin kokonsaisuudessaan mahdollisimman monikanavaiseseen tiedonkeruuseen. Tutkimukseni piti sisällään materiaalia omista ja opiskelijaryhmän havainnoista, kahdesta kyselystäni ja jo kirjoitetusta kirjallisuudesta.

### 5.3 Tulokset

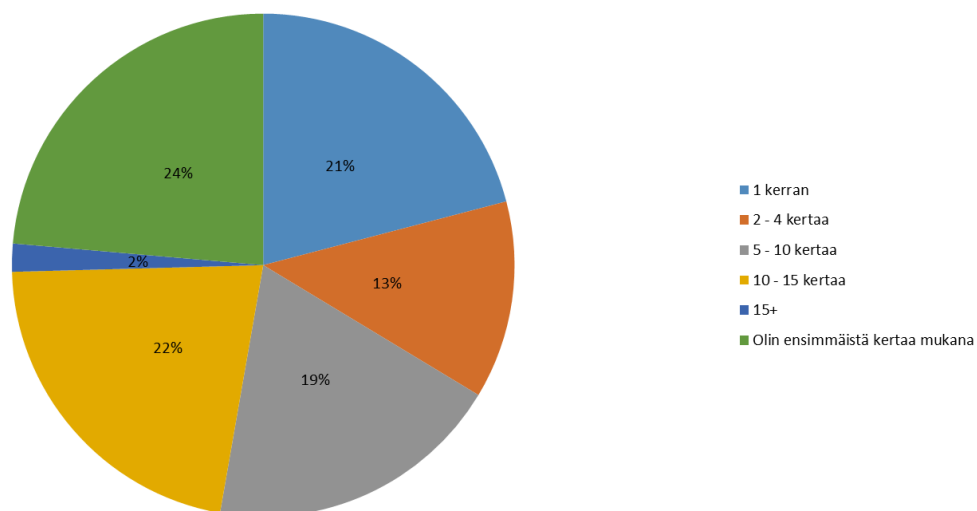
Lahti eventisin esimiehet saivat Kyselyyn 2 vastaamiseen aikaa kaksi kuukautta ja vapaaehtoisille suunnattu kysely oli auki kesän 2016 ajan. Vastauksia sain organisaatiolle kohdistettuun Kyselyyn 2 vastasi kolme esimiestä ja vapaaehtoisten kyselyyn puolestaan vastasi loppuen lopuksi 110 vapaaehtoista.

Vapaaehtoisille osoitettu kysely vastausprosentti jäi odotettua pienemmäksi, vain 3 vastausta noin 1000 lähetetystä. Huonosta vastausprosentista johtuen kilpailuorganisaatio muokkasi kysymyksieni sanoja hieman ja tekivät kyselyn uudestaan. Tällä kertaa vain asiakaspalvelutehtävissä toimineille vapaaehtoisille, jonka tuloksia seuraavaksi käsittelen. Vapaaehtoistehtäviksi tässä kyselyssä luettiin myös kuljettajat ja vapaaehtoisten kanssa toimineet akreditointi henkilöt.

Vapaaehtoisten kyselyyn vastanneita oli 110 asiakaspalvelu vapaaehtoistehtävässä toiminutta.

Suurin osa vastanneista, eli 49 vastannutta 45 % oli ensimmäistä kertaa, tai olivat olleet kerran aiemmin mukana vapaaehtoisena. Pienin vastausprosentti oli konkareilla eli 15 kertaa tai useammin toimineet 1,8 % vastanneista.

Oletko toiminut vapaaehtoisena Salpausselän kisoissa ennen vuotta 2016?

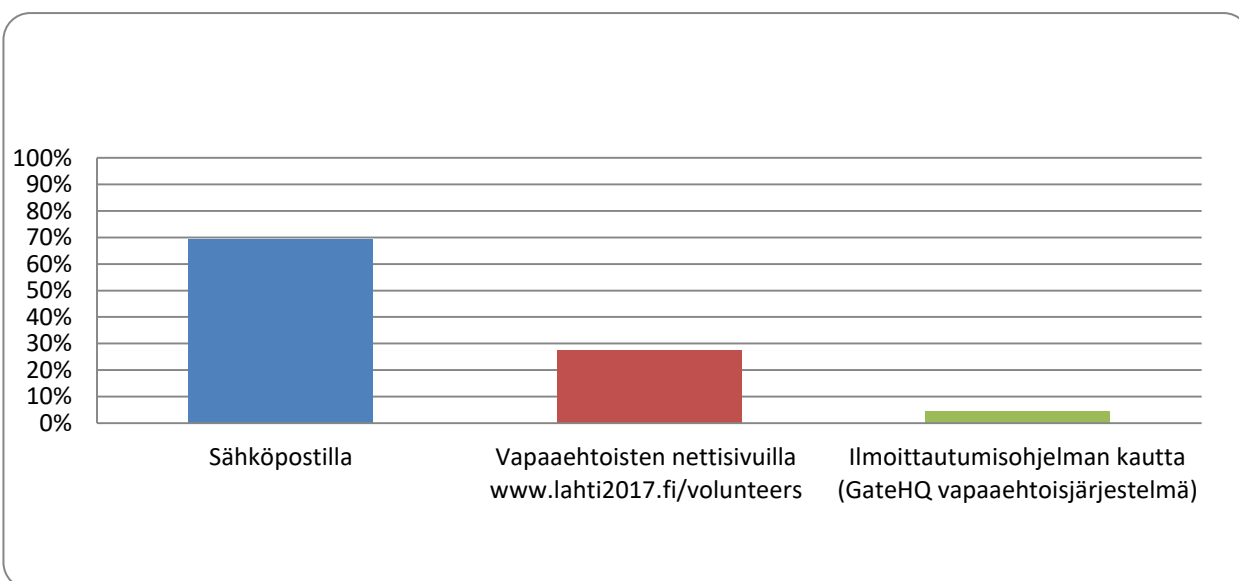


Kaavio 1. Vapaaehtoisena toimimisen kerrat ennen vuoden 2016 kilpailuja

Vastanneista suurimmaksi nousivat kuljettajat, Akreditointi sekä lipunmyynti. Vastanneista 29 oli toiminut asiakaspalvelutehtävissä vuoden 2016 aikana.

Työni kannalta tärkein kysymys oli, kuinka vapaaehtoiset haluaisivat saada tietoa kilpailuista, työtehtävistä ennen tapahtumaa, jos tulisivat valituksi vuoden 2017 kilpailuihin. Vastanneista noin 70 % haluaisi tiedot edelleen, kuin tähänkin asti sähköpostilla sekä 25 % haluaisi itse lukea ne





Kaavio 2. Tavat, joilla vapaaehtoiset tietoa haluavat

vapaaehtoisille tarkoitettulta internetsivulta. Vastanneista 3 % haluaisi käyttää internetpohjaista Gate HQ palvelua, joka kilpailuorganisaatiolla on käytössä vapaaehtoisten ilmoittautumiselle. Ensimmäistä tai toista kertaa olleet vastaajat olivat pääsääntöisesti ne, jotka valitsivat ”vapaaehtoisten nettisivuilta”. Vastaamisaikoja katsottaessa, osa vastaajista oli käyttänyt aikaa vastaamiseen 55 minuuttia, kun keskiarvo vastaamiseen oli 5 – 10 minuuttia.

Kyselyssä saatujen numeroiden osalta tilanne oli tasainen. Kyselyyn vastanneet antoivat numeron 1-5 itselleen, esimiehelleen ja itse kilpailuille. Enemmistö eli 44 % vastaajista antoi itselleen arvosanan neljä. 29 % vastaajista koki onnistuneensa tehtävässään täydellisesti. Joukosta löytyi tekijöitä jotka eivät olleet tyytyväisiä omaan tekemiseensä, koska 26 % vastaajista antoi itselleen arvosanan kolme, ja 1 % antoi arvosanan kaksi.

Esimiehille annettujen numeroiden tulokset ovat aivan erilaisia. 39 % vastaajista antoi esimiehelleen arvosanan neljä ja 19 % täyden viisi. Hajontaa löytyy alhaalta enemmän kuin itsensä arvostelussa. 29 % antoi esimiehelleen arvosanan kolme. Numeron kaksi antoi esimiehelleen 11 %

vastanneista ja 2 % antoi numeroksi vain yksi.

Siirryttäessä kilpailuille annettut numerot olivat tasaisempia. Suurin osa vastaajista antoi kilpailuille arvosanan kolme. Seuraavana tuli arvosana neljä, jonka antoi vastaajista 33 %. 16 % vastaajista antoi kilpailuille, jopa täyden arvosanan viisi. Vastanneiden näkökulmasta kisat olivat siis onnistuneet.

Kyselyn 2 vastauksia on vaikea verrata keskenään, koska kysymykset olivat avoimia ja vastaukset vapaita jokaisen mielipiteille.

Asioita joita esimiesten tarvitsee jakaa vapaaehtoisten kanssa ennen tapahtua, olivat hyvin samoja kaikilla vastanneilla. Hieman eri sanoin ja kuvauksin:

- Perustietoa tapahtumasta
- Työvuorot - milloin olla paikalla ja missä?
- Vapaaehtoisten edut ja vaatetus
- Kuvaus työtehtävästä ja paikasta
- Lähimmät esimiesten yhteystiedot
- Ruokailut ja kahvittelut

Tarkentavana kysymyksenä oli luontevimman väylän valitseminen vapaaehtoisten kanssa viestimiseen ennen tapahtumaa. Vaihtoehdot olivat Sähköposti, puhelin tai internetpohjainen työkalu. Vastaukset olivat hyvin samankaltaisia. Sähköposti koettiin turvallisimmaksi väyläksi, koska mukana saattaa olla henkilöitä jotka eivät osaa käyttää älylaitteita tai sovelluksia, joten sähköposti tavoittaa nämä vapaaehtoiset parhaiten. Vastausten mukaan tämän voisi mahdollistaa kuitenkin sähköpostiviestillä käyttäjälle, kun joku jakaa internetpalvelussa jotain. Vastaajien mukaan nuoremmat vapaaehtoiset osaisivat kuitenkin käyttää uusia internetpalveluja.

Internetpohjaisen palvelun käyttömahdollisuuksistakin vastaajat olivat samaa mieltä. Vastaajien mukaan palvelua voisi käyttää:

- Kouluttamiseen

- Tiedonjakamiseen
- Keskustelupaikkana jossa voidaan ryhmäytyä
- Työvuorojen laadintaa

Mahdollisuutta tällaiseen työkaluun pidettiin hyvänä. Hyvänä asiana nähdään tiedotteiden ja muutosten tiedottaminen monelle samalla kertaa. Työkalu tuo muutaman vastaajan mielestä mukanaan myös haasteita, kuten niiden vapaaehtoisten tavoittamisen ja sitouttamisen, jotka eivät käytä intranetiä, sekä organisaation sisällä, jotta saadaan kaikki aktivoitua käyttämään uutta palvelua muiden töiden ohella.

#### 5.4 Kyselyiden yhteenveto

Yhteenvetona vapaaehtoiskyselyn vastaajista suurin osa oli ensikertalaisia tai 10 – 15 kertaa mukana olleita. Tämä mielestäni kertoo, että osassa vapaaehtoisia kilpailut herättävät tunteita ja palautetta halutaan antaa. Huono vastausmäärä ensimmäisessä kyselyssä kuitenkin mielestäni osoittaa sitoutumisen puutetta tapahtuman kehittämiseksi vapaaehtoisten osalta ja samalla sen, että kilpailuiden kehittämistä ei välttämättä koeta tärkeäksi. Tulos on mielestäni yllätys, mutta samalla pohdin, vaikuttiko sanavalinnat edelleen tulokseen koskien kohta tietojen saamisesta ennen kilpailuja. Sähköposti on tuttu ja turvallinen ratkaisu, vastaajat eivät välttämättä tienneet, mikä on Gate HQ palvelu. Kyselyn tulos ei tue täysin havaitsemaani tarvetta.

Verrattaessa vastauksia organisaation henkilöille tehdyn kyselyn vastauksiin on vastauksissa selkeä ero palvelun tärkeydestä ja mahdollisuuksista. Organisaatiossa tiedettiin jo alustavasti millaisesta palvelusta on kyse, eikä se ole pelottava uusi ja ihmeellinen asia. Vastaukset olivat hyvinkin samankaltaisia kaikilla vastanneilla. Organisaation henkilöiden vastaukset tukivat paljon näkemystäni palvelun eri tarpeista ja ominaisuuksista.

Vapaaehtoisten kyselyssä olisi voinut olla muutama avoinkysymys, koskien asioista joita he haluaisivat mahdollisessa internetpalvelussa tehdä. Näillä kysymyksillä olisin saanut lisää näkökulmia ja pohjaa palvelun todelliselle tarpeelle.

## 6 VAPAAEHTOISTEN INTRA

Vapaaehtoisten intra on palvelu, jonka tarkoituksena on mahdollistaa vapaaehtoisille kaiken tarvitsemansa tarjotakseen parasta asiakaspalvelua tapahtuman kävijöille. Intran osat pystytään siirtämään myös muihin tapahtumiin ja eri työkaluihin. Vapaaehtoisten intran on samaanaikaan palvelu sekä työkalu. Vapaaehtoisille se on organisaation tarjoama palvelu, mutta organisaatiolle se on työkalu vapaaehtoisten kanssa toimimiseen. Intran osat on kehitelty omien havaintojeni, sekä haastatteluista ja kyselyistä ilmenneiden palautteiden pohjalta. Intran palveluihin on vaikuttanut myös toissijaiset materiaalit, joita olen käyttänyt eli palveluliiketoiminnan opiskelijoiden keräämä materiaalia sekä tekemäni haastattelu saadakseni kuvaa asiakaspalvelun monipuolisuudesta Salpausselänkilpailuissa. Käytän Vapaaehtoisten intrasta lyhennettä Vintra, koska se on helpompi nimi ottaa käyttöön.

Vintra on osa Lahti eventsin henkilöstöjohtamista, koska henkilöstö sen kautta voidaan tehdä vapaaehtoisten valinnat, palkita vapaaehtoisia sekä seurata heidän aktiivisuuttaan ja sitoutuneisuutta tapahtumalle. (Sims, 2002)

### 6.1 Vintran ajatus

Vintran tarkoituksena on mahdollistaa paras kommunikaatio järjestäjien ja vapaaehtoisten välillä, koska yrityskommunikaatio asiantuntijoiden mukaan organisaation kommunikaatioprosessin toimivuus on suoraan yhdistettävissä organisaation tuloksiin, sitoutuneisuuteen organisaatiossa, työtyytyväisyyteen, sekä työntekijöiden suhtautumiseen muutoksissa. (Downs, Adrian 2012)

Vintran tärkein tehtävä on helpottaa ja nopeuttaa kommunikaatiota vapaaehtoisten ja esimiesten välillä. Intra mahdollistaa kummallekin osapuolelle hieman eri asioita. Kilpailuiden järjestäjille ja esimiehille työkalu mahdollistaa tiedonjakamisen vapaaehtoisille helpommin ja

nopeammin, kuin esim. sähköpostilla. Havaintojeni mukaan sähköpostien välityksellä tapahtuva tiedonjako on aikaa vievää ja altista virheille määrien kasvaessa. Tästä syystä vapaaehtoisten intran tärkein ajatus on yksinkertaistaa viestintää ja kommunikaatiota.

Intran ideana on mahdollistaa vapaaehtoisten kouluttaminen heidän omalla ajallaan. Verkon kautta voidaan nopeasti jakaa koulutusmateriaalia kaikille vapaaehtoisille. Samalla voidaan tehdä testejä, joilla saadaan kuvaa vapaaehtoisten osaamisesta esim. tapahtuman palveluista, aikatauluista, sekä historiasta.

Vapaaehtoiset saavat työkalun avulla palvelun jakaa kehitysideoitaa, mahdollisuuden keskustella yhdessä esimiehensä ja muiden vapaaehtoisten kanssa, sekä paikan josta löytävät kaiken heille tärkeän tiedon helposti ja nopeasti.

Ringuet (2016) mukaan tapahtumanassa on kolme eri aikaista kommunikoinnin muotoja ennen tapahtumaan, tapahtuman aikana ja tapahtuman jälkeen. Ennen tapahtumaa organisaation tiedotettava vapaaehtoisille tietoa tapahtumasta, työtehtävistä sekä asioista joita vapaaehtoisilta vaaditaan. Samalla ennen koulutusta vapaaehtoisia täytyy kouluttaa vapaaehtoisia. Tapahtuman aikana taas organisaation, esimiesten sekä vapaaehtoisten on kyettävä kommunikoimaan keskenään. Mahdolliset muutokset on saatava kaikkien tietoisuuteen. Tapahtuman aikana vapaaehtoisten on myös saatava annettua palautetta organisaatiolle työtehtävästään, sekä mahdollisista puutteista ja virheistä. Tapahtuman jälkeen vapaaehtoisten on saatava palautetta työstään ja samalla heidän täytyy itse pystyä antamaan palautetta organisaatiolle tapahtuman onnistumisesta. (Ringuet 2016) Vintra on mukana jokaisessa vaiheessa. Ennen tapahtumaa Vintran kautta voidaan jakaa tieto tapahtumasta vapaaehtoisille. Vintran käyttö tapahtuman aikana vaatii mobiilisovelluksen tai pelkästään mobiiliversion, koska palvelua pitäisi pystyä käyttämään tapahtumassa ilman tietokonetta nykyisillä älypuhelimilla. Vintran mahdollistaa tapahtuman jälkeisen palautteen

antamisen ja sitä kautta tapahtuman kehittämisen yhdessä vapaaehtoisten kanssa.

Henkilöstöjohtamisen osalta Vintra mahdollistaa Simsin (2002) esittelemät HRM:n neljä tehtävää. Vintran kautta voidaan seurata henkilöstöä eli vapaaehtoisten määrää jokaisessa työtehtävässä, seurata ja arvioida vapaaehtoisten aktiivisuutta. Vintran kautta voidaan tehdä uusien vapaaehtoisten valinnat ja palkitseminen aktiivisuudesta Vintran käytössä. Tärkeimpänä, että Vintra mahdollistaa alustan vapaaehtoisten kouluttamiseen, joka Simsin mukaan sitouttaa vapaaehtoisia parhaiten toimintaan. Samalla Simsin mukaan henkilöstöjohtamisen täytyy reagoida taloudellisiin ja teknologisiin muutoksiin. Nykyisten toimintapojen on muututtava. Vintra on reagointia tämän hetkiseen teknologian kehittymiseen myös tapahtuman henkilöstöjohtamisen osalta.

## 6.2 Käyttäjän polku ja tarpeet intrassa

Työkalun käyttäjiä ovat tapahtuman vapaaehtoiset, esimiehet ja tapahtumanjärjestäjät. Tärkeimpien ominaisuuksien hahmottamisen

havaintojeni sekä Ringuet (2016) vapaaehtoisten motivoinnin ympyrän perusteella suurimmat tarpeet työkalulle, onnistuneen tapahtumakokemuksen kannalta.

Vapaaehtoiset	Työkalun kehittäjä
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Yksinkertainen paikka löytää tietoa</li> <li>•Mahdollisuus kehittää osaamistaan</li> <li>•Paikka tavata uusia ihmisiä</li> </ul>	
Esimiehet	Työkalun muokkaaja
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mahdollisuus jakaa tietoa helposti ja nopeasti</li> <li>•Mahdollisuus ryhmyttää porukkaa</li> <li>•Mahdollisuus kouluttaa alaisiaan</li> </ul>	
Tapahtumajärjestäjä	Työkalun valvoja ja ylläpitäjä
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mahdollisuus antaa vastuuta pois omilta harteilta</li> <li>•Vapaaehtoisten motivointi ja sitouttaminen</li> <li>•Tapahtuman kehittäminen</li> </ul>	

Kuvio 8. Intran käyttäjät ja tarpeet

Jokaisella eri käyttäjäryhmällä on omat tarpeensa. Esimiesten tarpeet ovat käytännössä vapaaehtoisten tarpeita tukevia, koska sitä kautta vapaaehtoisten työmotivaatio kasvaa ja he jakavat hyvää mieltään kävijöille. Tapahtumanjärjestäjälle Vapaaehtoisten intra mahdollistaa vastuun siirtämistä sinne, jossa lopullinen työ tapahtuu. Toiminnalle on annettu tietty runko, jota valvotaan, mutta asiakastytytyvyyden tapahtumassa tekevät vapaaehtoiset. Tästä syystä mielestäni vastuuta pitäisi olla enemmän vapaaehtoisiesimiehillä ja vapaaehtoistyöntekijöillä.

Vapaaehtoisia motivoi uuden oppiminen, henkinen kehitys tapahtuman aikana ja he haluavat tavata uusia ihmisiä. (Ringuet 2016). Vintra mahdollistaa koulutusten kautta vapaaehtoisille uuden oppimisen. Samalla he voivat keskustella muiden vapaaehtoisten kanssa Vapaaehtoiset toimivat työkalun kehittäjinä, koska tavoitteena on, että he kertovat, ja toiminnallaan näyttävät, mihin kaikkeen työkalua tarvitaan, sekä mitä sieltä mahdollisesti puuttuu. Samalla esimiehet seuraavat vapaaehtoisten toimia ja saavat vapaaehtoisten palauteen intran toimivuudesta. Saamallaan palautteella he muokkaavat työkalua haluttuun suuntaan. Kumpikin edellä mainittu johtaa siihen, että tapahtumanjärjestäjät voivat toimia valvojina ja toiminnan ylläpitäjinä. He antavat käyttäjien muokata työkalusta tarvittavanlaisen, koska sitä kautta mielestäni saadaan vapaaehtoiset mukaan rakentamaan tapahtumaa. Vintra tekee organisaation henkilöstöjohtamisen pehmeämpään suuntaan. Organisaatiosta tulee valttuutaja eli mahdollistavat päätöksen tekemisen myös aimmilla portailla sekä fasilitaattori, joka rohkaisee ja auttaa alaisiaan. (Price 2011)

### 6.3 Vapaaehtoisten intran palvelut

Vapaaehtoisten intraan kuuluu kymmenen eri palvelua. Jokainen palvelu mahdollistaa eri asioita. Jokaista palvelua voi muuttaa tai jättää pois tarpeiden mukaan.

Intran palvelut ovat:



- Keskustelut
- Tiedotus/uutiset
- Aikataulut
- Työtehtävät
- Alueen palvelut
- Testit ja koulutusmateriaali
- LiveChat
- Vapaaehtoisten omat sivut
- Kilpailut
- Poissa ja paikalla

Keskustelut ja tiedotus helpottavat kommunikointia ja poistavat kommunikoinnin esteitä vapaaehtoisten ja organisaation väliltä, koska mahdollisia kommunikoinnin esteitä voivat olla informaation tulva, organisaation hierurgia, muistamisen rajallisuus sekä ulkoiset häiriötekijät. (MSG 2016) Keskustelut ja tiedotus mahdollistaa, että tiedot löytyvät helposti jälkikäteenkin, jolloin ei tule samantien hirveää tiedon tulvaa tai muistamisen ongelmaa. Samalla Vintra ei katso hierurgisia asioita vaan jokainen käyttäjä voi keskustella keskenään ja viestit menevät norsunluutorniin saakka. Keskustelu-osio mahdollistaa myös asiat, jotka nousivat organisaation Kyselyssä 2 esille, kuten ryhmäytymisen ja tiedonjakamisen jokaisen ryhmän sisällä. Samalla sitä kautta pystytään nopeasti tiedottamaan kaikille vapaaehtoisille sama asia yhdellä kerralla. Käyttäjät, eli vapaaehtoiset saavat sähköposti-ilmoituksen aina kun keskusteluun on kirjoitettu jotain. Suurissa keskusteluissa tämä voi aiheuttaa häiriötä, koska koko ajan tulee ilmoituksia saapuneista viesteistä sähköpostiin.

Tiedotuksen ero keskusteluihin on, että uutisia ei pysty suoraan kommentoimaan, ainoastaan lukemaan. Uutisista ja tiedotteista ei tule

erillistä ilmoitusta käyttäjälle, mutta uutiset ja tiedotteet näkyvät myös aloitussivulla. Sisällöltään ne ovat täysin informoivia, mutta lyhyitä.

Testit ja koulutusmateriaalit ovat tärkeitä henkilöstöjohtamisen osalta, koska se sitouttaa ja motivoi vapaaehtoisia toimintaan. (.Price 2011; Ringuet 2016) Vapaaehtoisia on pystyttävä kouluttamaan ennen tapahtumaa. Lahti2017 Organisaatio on ottanut vapaaehtoisten asiakaspalveluosaamisen kehittämisen osaksi valmisteluja ensi vuoden tapahtumaan ja Vintra mahdollistaa tämän. Kyselyn 2 tuloksissakin nousi esille että työkalu voisi mahdollistaa vapaaehtoisten kouluttamisen. Osio mahdollistaa koulutusmateriaalin jakamisen, sekä koulutettujen asioiden testaamisen vapaaehtoisilta. Testit voivat olla kyselymuodossa tai pelinomaisesti rakennettuja. Testiin vastaamiseen täytyy kuitenkin olla, joko pakotus tai pörkkana. Vapaaehtoinen saa pörkkanan vain hyväksytystä suorituksesta. Pörkkanoita voisivat olla alennuskupongit kilpailuihin tai oheispalveluihin. Toinen vaihtoehto on ottaa mallia monesta verkkopelistä, jossa keretään pisteitä, kehitytään ja saadaan arvonimiä. Nämä arvonimet riippuvat tapahtuman luonteesta, mutta talviurheilu tapahtumassa arvonimet voisivat olla esimerkiksi maailman cupin sijoitusten mukaan sijoiteltuja urheilijoita tai legendaarisia urheilijoita. Arvonimi voisi tapahtuman lähestyessä tulostua myös akreditointikorttiin. Vapaaehtoiset voisivat vertailla saavutuksiaan. Tämä voisi avata uusia ystävyys-suhteita vapaaehtoisille oman ryhmän ulkopuoleltakin, joka motivoi heitä enemmän. (.Ringuet 2016)

Vapaaehtoisten omien sivujen tarkoituksena on tuoda intraa lähemmäs vapaaehtoisten arkea. Sivuilla on vapaita keskusteluja aiheesta, kun aiheesta. Samalla vapaaehtoiset voivat esimerkiksi myydä tai vaihtaa tavaroitaan vapaaehtoisten kirpputorilla. Tarkoituksena, että vapaaehtoiset käyttäisivät omia sivuja päivittäin ja siinä ohessa tulisi koko intra tutuksi huomaamatta. Tällä saadaan mielestäni myös vanhemmat käyttäjät palveluun mukaan. Omiin sivuihin voidaan kytkeä mukaan kilpailut-palvelu, jossa esimerkiksi alueella palveluitaan myyvät yritykset tai yhteistyökumppanit voivat julkaista vapaaehtoisille kilpailuita. Kilpailuissa

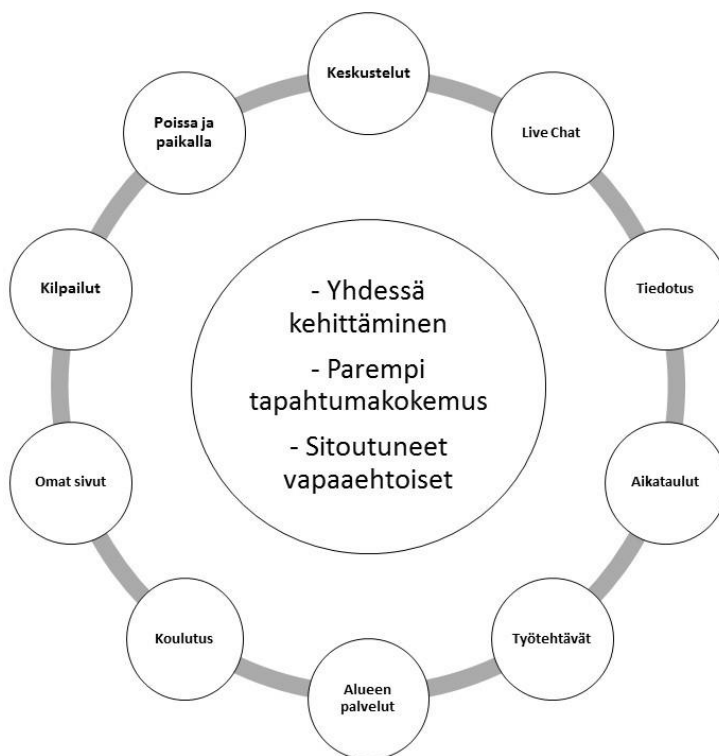
palkintoina olisi kilpailun järjestävän yrityksen tuotteita tai palveluita. Yritykset saisivat vapaaehtoisten piirissä näkyvyyttä ja jättäisivät muistijäljen vapaaehtoisille itsestään, jolloin vapaaehtoiset suosittelisivat heitä kävijöille.

Poissa ja paikalla-palvelu, sekä aikataulu-palvelu tukevat toisiaan. Poissa ja paikalla osion kautta vapaaehtoinen pystyy suoraan kalenteriin merkitsemään päivät, jolloin voisi olla töissä, sekä toivomansa työajan. Samaan palveluun vapaaehtoinen voi merkitä myös poissaolonsa, jos hän on esimerkiksi matkalla tai muissa työtehtävissä. Esimies näkee paikalla- ja poissa osiosta tiedot ja toiveet joiden perusteella tekee työvuorot. Työvuorot julkaistaan aikataulutosiossa. Henkilöstöjohtamisen osalta tämä on tärkeää, koska täytyy tietää käytettävissä olevien työntekijöiden määrä päivittäin.(Sims 2002; Price 2011)

Intran käytössä vapaaehtoisia auttaa LiveChat, joka pomppaa sivun alakulmasta kysymällä, kuinka voin auttaa tai tarvitsetko apua? LiveChat henkilö on paikalla, joka viikonpäivä tiettynä ajankohtana, joka julkaistaan intran etusivulla. Tehtävänä on auttaa vapaaehtoisia löytämään palvelusta tarvitsemansa tieto, sekä ottaa vapaaehtoisten kiireelliset selvitysasiat hoitaakseen. LiveChat henkilö toimii intran avustajana.

Työkalun osioita pystyy muokkaamaan tarvittaessa haluamallaan tavalla. Ulkoasun toteutus on täysin vapaa. Työn lopusta löytyy jokainen kohta tiivistetysti työkirjan muodossa. Työkirjasta löytyy tärkeimmät tehtävät jokaiselle palvelulle (Liittee 3)

Vapaaehtoisten intra on osa tapahtumaa ja järjestävän organisaation tarjoama palvelu vapaaehtoisille, joten sen käyttäminen pitiäisi olla pakollista valituiksi tuleville vapaaehtoisille. Jokainen vapaaehtoinen suostuu käyttämään palvelua tullessaan vapaaehtoiseksi. Vapaaehtoisille Vinrta mahdollistaa yhden palvelun, josta selvittää asiat. Sähköpostin lähetystä ei enää tarvita. Vähemmän sähköposti epäselvyyksiä ja turhaa epätietoisuutta.



Kuvio 9. Intran palvelut

## 7 TYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET

Vapaaehtoisuus tulee tulevaisuudessa kasvamaan, koska ihmiset haluavat kokea asioita ja tapahtumissa vapaaehtoisena toimimisesta saa hyviä kokemuksia. Vapaaehtoisuuden suurin este on ihmisten ajanpuute. Nykyajan työt vaativat paljon sitoutumista, joka on pois ihmisten vapaa-ajasta. Tapahtumien täytyy tästä syystä tehdä itsestään haluttuja, jotta saadaan osaavat vapaaehtoiset töihin. Uudenlaiset toimintatavat saattavat houkutella osaajia mukaan vapaaehtoisiksi. Uskon että Vintra tuo mukanaan organisaation uusia toimintatapoja, joita osa vapaaehtoisista odottaa nykyaikaiselta tapahtumalta.

Vapaaehtoisia motivoivien tekijöiden tutkiminen ja havaitseminen tapahtuman toimintatavoista ja johtamisesta voisi tuoda uusia löytöjä toiminnan kehittämiseksi. Tällä tapahtumasta voisi tehdä houkuttelevan työpaikan. Työssäni näin vapaaehtoisten motivoinnin tärkeimpänä tekijänä tapahtuman kulun ja onnistumisen kannalta. Vapaaehtoisia pitäisi motivoida asioilla, jotka heitä tosissaan motivoisi, eikä olettaa heidän puolestaan asioita, jotka saattaisivat motivoida. Jokaista motivoi mielestäni samat asiat, mutta asioiden merkitykset ovat yksilöllisiä. Vapaaehtoisia pitäisi mielestäni ajatella, kuin omina työntekijöinä sekä samalla asiakkaina, joille haluaa mahdollistaa parhaan mahdollisen kokemuksen tapahtumassa. Vapaaehtoiset markkinoivat tapahtumaa ennen ja jälkeen tapahtuman mahdollisille uusille vapaaehtoisille.

Kommunikointi vapaaehtoisten, esimiesten ja järjestäjien välillä on hyvin tärkeää tapahtuman toimivuuden kannalta. Ennen tapahtumaa vapaaehtoisten täytyy tietää tehtävänsä, työaikansa, esimiehensä ja etunsa. Keskittymällä jokaiseen vapaaehtoiseen yksilönä, saadaan kaikkien parhaat osaamiset esille. Suuri vapaaehtoisten määrä tuo kuitenkin vaikeuden palautteen antamiseen esimieheltä vapaaehtoiselle ja toisinpäin. Vintran tuominen tapahtuman ajaksi käyttöön vaatii, myös mobiiliversion tai aplikaation, jotta se sitä pystyy käyttämään älylaitteille.

Tutkimukseni tulos osoittaa, että tarvetta tällaiselle työkalulle on järjestäjän

puolesta, koska halutaan yksinkertainen tapa kommunikoida ja jakaa tietoa vapaaehtoisten kanssa, mutta vapaaehtoiset ovat tällä hetkellä tottuneet tuttuun ja turvalliseen sähköpostiin. Huolimatta vapaaehtoisten epäröinnistä, käytössä olevan ohjelman kehittäminen on organisaatiolle tärkeää. Palvelun vieminen käytäntöön vaatii paljon aktiivisuutta järjestäjäorganisaatiolta, jotta vapaaehtoiset alkaisivat myös käyttämään sitä ja ottaisivat siitä osan arkeensa. Samalla se vaatii myös kärsivällisyyttä ja aikaa, jotta vapaaehtoiset sisäistävät ajatuksen palvelun käytöstä. Lisäarvo palvelun käytöstä vapaaehtoiselle on kaiken tiedon löytyminen yhdestäpaikasta, ei tarvitse lähetellä sähköposteja sekä hän saa äänensä todellisesti kuuluviin.

Mielestäni kyselyyni vaikutti sanavalinta vapaaehtoisten työkalun nimessä Gate HQ. Gate HQ on palvelu, joka organisaatiolla on käytössään ja jonka käyttöä halutaan kasvattaa. Nimestä johtuen kyselyn tulos ei ole täysin luotettava, koska tietämättömyys nimestä saattoi vaikuttaa varmasti vastauksiin. Vapaaehtoiskysely ei vahvistanut havaitsemaani tarvetta yksinkertaistaa kommunikaatiota vapaaehtoisten ja organisaation välillä. Työkalun tarvetta voidaan kuitenkin perustella Mckeen (2016) sekä Ringitein (2016) motivaationtekijöillä. Organisaation Kyselyn 2 tulokset olivat täysin samankaltaisia harjoitteluni aikana tekemien havaintojen kanssa. Kyselyn 2 tulos on luotettava, koska vastaukset olivat hymyn samankaltaisia.

Kyselyitä suunnitellessa minun olisi pitänyt miettiä tarkemmin kysymyksiä joilla on minulle tärkeämpää arvoa kuin ainoastaan lukemat. Kysymysten sisältöön olisin voinut käyttää enemmän aikaa ja käyttää kysymyksissä enemmän tietoperustan osia, kuten motivaationtekijät tai henkilöstöjohtamisen työkalujen kautta.

Tein prosessin alussa yhden lisähaastattelun organisaation henkilöille, mutta sen materiaali ei ollut mielestäni validia työlle. Olen käyttänyt tätä haastattelua vain saadakseni ajatuksia ja hahmottaakseni paremmin asiakaspalvelun monimuotoisuutta talviurheilu tapahtumassa. Samalla palveluliiketoiminnan opiskelijoiden tekemän tutkimuksen materiaali oli

havaintoja ja kyselyiden vastauksia vastaavaa, jonka avulla sain vahvistusta palvelun tarpeelle vapaaehtoisille.

Työn tutkimuskysymykset olivat: : kuinka tuoda vapaaehtoiset osaksi organisaatiota? kuinka kehittää tapahtumaa yhdessä vapaaehtoisten kanssa? Voiko kommunikointia yksinkertaistaa? Intrani vastaa asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Vintran kautta vapaaehtoiset tuodaan organisaation työntekijöiksi samalla se yksinkertaistaa kommunikointia, koska kaikki viestit pystyy lähettämään yhden palvelun kautta. Vintran kautta vapaaehtoiset kehittävät tapahtumaa omilla viesteillään ja palautteillaan. Vapaaehtoisten palaute mahdollistaa havaintojeni mukaan tapahtuman tarkemman kehittämisen, koska vapaaehtoiset kokevat johtamisen, tiedonkulun ja toimintatapojen vaikutuksen työhönsä. Samalla työkalu motivoi heitä, koska palvelu mahdollistaa Ringuetin (2016) motivaatiotekijöiden huomioimisen. Esimerkkejä ovat, että vapaaehtoiset tietävät koko ajan tilanteen muutoksista, uusimmat uutiset ensimmäisinä, tietävät tehtävänkuvansa ja voivat kehittää osaamistaan. He saavat myös etuja arkeensa käyttämällä palvelua, joka mielestäni tuo sitoutuneisuutta tapahtumalle. Palvelun avulla kukaan vapaaehtoisista ei voi piiloutua tietämättömyyden taakse tai sanoa että häntä ei ole informoitu, koska palvelun käyttö on välttämätöntä toimimiseen vapaaehtoisena. Haasteena suuressa maailmanlaajuisessa urheilutapahtumassa ovat myös suuret vapaaehtoisimäärät. Vapaalla kommunikoinnilla saataisiin vapaaehtoisille tunne siitä, että heidän työtään tapahtumassa todellisuudessa arvostetaan. Vapaatakeskustelua tulisi tehdä heti tapahtuman jälkeen, jotta kaikki ajatukset ovat tuoreessamuistissa.

Ammatillisen oppimisen osalta työni syvensi osaamistani, kasvatti mielenkiintoani yrityskommunikointia ja henkilöstöresursointia kohtaan. Ymmärrykseni motivoinnista syveni. Uskon, että vapaaehtoisten motivoinnin tekijät joista kerroin, toimivat varmasti kaikenlaisissa työyhteisöissä ja työtehtävissä. Osaamiseni tapahtuman järjestämisen eri osa-alueista syveni ja ymmärrän paremmin järjestämiseen liittyvät vaikeudet, sekä tarvittavan osaamisen. Opinnäytetyössäni sain soveltaa osaamistani henkilöstöjohtamisen osalta. Koko prosessin osalta olisin

voinut lähteä liikkeelle lisäkysymyksistä tutkimuskysymyksen alle. Tämä olisi helpottanut kirjoittamisen hahmotusta.

Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista luoda intra täysin tai pitää vapaaehtoisten kanssa aivoriihiä, joissa intraa pääsisi katsomaan ja kokeilemaan. Samalla tutkia intran vaikutusta toimintaan ja vapaaehtoisten mielipiteisiin tapahtumasta. Tutkimus osoittaisi intran tarpeet vielä syvällisemmin, koska käyttäjät pääsisivät todellisuudessa kokeilemaan palvelua. Tällä tavalla palvelua päästäisiin kehittämään paremmin käyttäjien kanssa, joka samassa toisi sitoutuneisuutta tapahtumalle. Lisäksi Mckee:n (2016) esittämien vapaaehtoisten tasojen osalta olisi hyvä selvittää minkälaisia vapaaehtoisia Salpausselän kilpailuihin osallistuu. Tämän voisi tehdä kyselyillä sekä haastatteluilla.

Harvard mapin käyttäminen vapaaehtoisten toiminnan ja tuloksien seuraamisessa tuo hyvän työkalun tarkastella mahdollisia puutteita.

Henkilöstö resurssin virran – *Human resource flow*

Palkkiointijärjestelmän - *Reward system*

Henkilökunnan vaikutus – *Employee influence*

Työnteon tavat – *Work system* (Price, 2011)

Kiteytyksenä työstäni todettakoon, että yksinkertaisella palvelulla voidaan tuoda vapaaehtoistapahtumaan ja työskentelyyn aivan uudenlainen toimintatapa. Vinttan mahdollistaa kaikille käyttäjilleen paljon lisäarvoa verrattuna sähköposteihin tai soittamiseen. Uusien toimintatapojen tuominen käytäntöön vaatii työtä ja sitoutumista henkilöstöjohtamiseen.



## LÄHDELUETTELO

Businessstopia. 2016. Berlo's SMCR Model of Communication.

[viitattu:19.8.2016] Löytyy:

<https://www.businessstopia.net/communication/berlo-model-communication>

Downs, C.W. & Adrian, A.D. 2012. Assessing Organizational Communication: Strategic Communication Audits. Guilford Publications

Guffey, M.E. Loewy, D. 2011. Business Communication: Process and Product. South-Western Cengage Learning. USA

Gall, M.R. 2010. How Internal Communication Can Contribute to Successful Personal Management. GRIN Verlag. Norderstedt Germany

Indroduction 2016, the role of human resource management, [viitattu: 08.08.2016] Löytyy:

[highereducation.com/sites/default/files/SampleChapter\\_01.pdf](http://highereducation.com/sites/default/files/SampleChapter_01.pdf)

Lahti Region, 2016, Lahden seutu – Lahti Region Oy, [viitattu:18.08.2016]

löytyy: <http://www.lahtiregion.fi/yhtio>

Mckee, T.W. 2016, Why people volunteer. [viitattu 7.10.2016]. Löytyy:

<http://www.volunteerpower.com/articles/why.asp>

MSG 2016. Management study guide.[viitattu:26.04.2016].Löytyy:

[http://www.managementstudyguide.com/business\\_communication.htm](http://www.managementstudyguide.com/business_communication.htm)

Saaranen-Kauppinen A., Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. [Viitattu; 30.3.16] Löytyy:

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>.

Sims, R.R. 2002, Organizational Success through Effective Human Resources Management, Greenwood Publishing Group

Pitkäranta A. 2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle – työkirja. Satakunnan AMK, [viitattu: 30.03.2016]. Löytyy:

[https://www.samk.fi/download/13153\\_Laadullisen\\_tutkimuksen\\_tyokirja\\_A\\_Pitkaranta.pdf](https://www.samk.fi/download/13153_Laadullisen_tutkimuksen_tyokirja_A_Pitkaranta.pdf)

Griffin, R.W. Moorhead, G. 2011. Organizational Behavior. 10 painos. Cengage Learning. USA

Kansalais Ry. 2015. Vapaaehtoistyö Suomessa 2010 ja 2015.

[viitattu:19.04.2016] löytyy:

[http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistyö\\_Suomessa\\_2010ja2015.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistyö_Suomessa_2010ja2015.pdf)

Kansalais Ry. 2011. Vapaaehtoistyön mittarit EU:ssa ja Suomessa.

[viitattu:19.04.2016] löytyy: <http://kansalaisareena.fi/Liikuta2013-EUmittarit.pdf>

Ringuet C. 2016. Volunteers in sport: Motivations and commitment to volunteer roles.[viitattu:25.4.2016]. Löytyy:

<http://www.aspetar.com/journal/viewarticle.aspx?id=30#.Vx3MVUceE0Z>

Valliluoto S. 2014. Vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista ja esteistä.

[viitattu:10.4.2016] löytyy: <http://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/julkaisut/selvitykset/2014/kkv-selvityksia-4-2014-vapaaehtoistoiminta.pdf>

Quirk. M. 2009. 14 steps to developing a top-notch volunteer program.

[viitattu:18.4.2016]. Löytyy:

<http://www.mavanetwork.org/Resources/Documents/14%20steps%20to%20start%20a%20volunteer%20program.pdf>

## LIITTEET

### Liite 1. vapaaehtoisikyselyn vastaukset

Oletko toiminut vapaaehtoisena Salpausselän kisoissa ennen vuotta

2016?	1 kerran	20,9%	23
	2 - 4 kertaa	12,7%	14
	5 - 10 kertaa	19,1%	21
	10 - 15 kertaa	21,8%	24
	15+	1,8%	2
	Olin ensimmäistä kertaa mukana	23,6%	26

Missä tehtävässä toimit vapaaehtoisena vuoden 2016 kisoissa?

110

Jos pääset mukaan MM 2017 tapahtumaan vapaaehtoistehtäviin, millä tavalla haluaisit saada infoa tehtävistäsi ennen tapahtumaa?

Sähköpostilla 69,1% 76

Vapaaehtoisten nettisivuilla [www.lahti2017.fi/volunteers](http://www.lahti2017.fi/volunteers)  
27,3% 30

Ilmoittautumisohjelman kautta (GateHQ  
vapaaehtoisjärjestelmä) 4,5% 5

Asiakaspalvelutehtävissä toimiville vapaaehtoisille järjestettiin infotilaisuus 13.2.2016. Jos olit tilaisuudessa mukana, mitä toiveita ja kehitysajatuksia Sinulla on tulevien vuosien info-tilaisuuksien varalle.

29

Olitko kisoissa asiakaspalvelutehtävissä (lipunmyynti, lipuntarkastus, info, akkreditointi, kuljetus yms.)? Mikä mielestäsi on hyvän asiakaspalvelijan tärkein ominaisuus tai taito?

28

Oman ryhmäsi vetäjälle ()	1	1,8%	2
2	10,9%	12	
3	29,1%	32	
4	39,1%	43	
5	19,1%	21	

Salpausselän 2016 kisoille ()	1	1,8%	2
2	10,0%	11	
3	39,1%	43	
4	32,7%	36	
5	16,4%	18	

Itsellesi ()	1	0,0%	0
2	0,9%	1	

3	26,4%	29
4	43,6%	48
5	29,1%	32

Vapaa palauteosio.

15

Liite 2. Kyselyn 2 vastaukset

### **VASTAAJA 1.**

**1. Mitä tietoa mielestäsi täytyy pystyä jakamaan vapaaehtoisille ennen kilpailuita? Ensi vuonna ja tulevaisuudessa? Ja miksi?**

- tapahtumasta itsestään
- tehtäväsisällöistä, toimintapaikoista
- aikatauluista, työvuoroista
- eduista (vaatteet, ruokailut, kahvittelut, kekkerit)
- koulutuksesta, perehdyttämisestä

**2. Luontevin väylä tiedonjakamiseen (Perustele vastauksesi):**

**1. Sähköposti?**

**2. Soittamalla?**

### **3. Internetpohjainen tiedonohjelma?**

meilit, nettipohjainen tiedonjako, tilaisuudet.

Parhaiten toimii näiden yhdistelmä, jolloin saadaan laajin peitto. Pelkät meilit ja netti eivät kasvata yhteenkuuluvuuden tunnetta porukassa. Ja se on tuiki tärkeää, jotta toiminta tapahtuman aikana olisi joustavaa ja yhteistyö toimivaa.

Soittelu jättäisin vähälle tiedonjakamisessa.

**3. Mihin kaikkeen vapaaehtoiisiin kohdistuvaan voisit käyttää internetpohjaistaohjelmaa? Ei tarvitse miettiä toteuttamiskelpoisuutta.**

- koulutus
- työvuorojen laadinta
- yhteydenpito tapahtuman aikana

**4. Miten koet mahdollisuuden käyttää erillaista tiedonjakokeskusta? Hyvä juttu vai huono? Plussat ja miinukset mielestäsi?**

HYVÄ

- tärkeää on että tieto on aina samanlainen, eikä vastaus riipu vastaajasta
- muutokset ohjeissa/tiedoissa saadaan jaettua organisoidusti
- miinus kaiketi on, että vaatii tekijöitä

## **VASTAAJA 2.**

**1. Mitä tietoa mielestäsi täytyy pystyä jakamaan vapaaehtoisille ennen kilpailuita? Ensi vuonna ja tulevaisuudessa? Ja miksi?**

-työvuorot, akreditointi tms. yleiset käytännön ohjeet, jotta töihin tullessa olisi suoraan selkeää miten toimitaan ja missä mikäkin on.

-Oman toimialueen ja työskentelypisteen tarkemmat ohjeistukset, aikataulut, toimijat ja yhteystiedot

-ruokailu ja kahvi – miten, milloin ja missä

-kisafiiliksen nostatus ja viesti siitä että vapaaehtoinen tekee tärkeää työtä

**2. Luontevin väylä tiedonjakamiseen (Perustele vastauksesi):**

**1. Sähköposti?**

**2. Soittamalla?**

**3. Internetpohjainen tiedonohjelma?**

Sähköposti: tavoittaa varmimmin kaikki ikäluokat, koska sähköposti on jokaisella. Alusta, josta sähköpostit lähtevät voi olla internetpohjainen. Viestin saaja kuitenkin saisi perinteisen sähköpostin.

**3. Mihin kaikkeen vapaaehtoisiin kohdistuvaan voisit käyttää internetpohjaistaohjelmaa? Ei tarvitse miettiä toteuttamiskelpoisuutta.**

-tietopankiksi, josta oma tiimi löytää aikataulut, työvuorot ja aina viimeisimmät listat

-kommunikointialusta omalle tiimille, niin että tiimiläiseltä tullut kysymys ja oma vastaukseni näkyy kaikille -> vähentää samojen kysymysten määrää ja tiimi pysyy tasapuolisesti ajantasalla

**4. Miten koet mahdollisuuden käyttää erillaista tiedonjakokeskusta? Hyvä juttu vai huono? Plussat ja miinukset mielestäsi?**

-oma tiimini ohjelmapuolella tulee olemaan varmaankin aika nuorta, joten osaavat käyttää erilaisia internet-alustoja. Voisin siis ehdottomasti hyödyntää. Haasteellista on saada info kulkemaan myös internetin ulkopuolisille vapaaehtoisille.

**VASTAAJA 3.**

**1. Mitä tietoa mielestäsi täytyy pystyä jakamaan vapaaehtoisille ennen kilpailuita? Ensi vuonna ja tulevaisuudessa? Ja miksi?**



- Perus info tapahtumasta (mitä, missä, milloin)
- Vapaaehtoisille kuuluvat palvelut (ruoka, vaatteet, vapaaliput yms.) sekä selkeät minimivelvoitteet heiltä tapahtumaa kohtaan (min. työaika)
- Selkeä tieto siitä, kuka toimii vapaaehtoisen esimiehenä + kuka voi antaa ohjeita tapahtuman aikana
- Selkeät työvuorolistat ja tieto siitä, milloin tulee olla paikalla, tavoitteena välttyä epäjohtonmukaiselta johtamiselta

## **2. Luontevin väylä tiedonjakamiseen (Perustele vastauksesi):**

### **1. Sähköposti?**

Sähköposti helpoin tapa jakaa tietoa kaikille omassa ryhmässä toimiville vapaaehtoisille samanaikaisesti

### **2. Soittamalla?**

Henkilökohtaisiin ja selkeisiin infoihin soveltuu, muttei suuremmassa mittakaavassa. Puhelut vs. s-postit ”mustaa valkoisella” periaate vähentää väärinymmärryksiä. Puhelut vievät tuhattoman paljon työaika, mikäli niitä joudutaan tekemään enemmän kuin muutama ennen tapahtumaa.

### **3. Internetpohjainen tiedonohjelma?**

Soveltuu hienosti käyttöön, kuten s-postikin, mikäli ryhmä on otaksunut tämän tavan toimia. Tällöin voitaisi kaikki tieto pitää yhdessä samassa paikassa. Mikäli järjestelmää käytetään tiedottamiseen, niin siitä tulisi tulla aina s-posti vapaaehtoisen postilaatikkoon, jolloin järjestelmän käyttö ei unohdu. Yhteinen ”seinä” vapaaehtoisryhmän tiedottamiseen yms. juttuihin toimii myös yhtenä työkaluna yhteenkuuluvuuden luomiseen (toki vaatii organisaation jäseniltä myös aktiivisuutta).

**3. Mihin kaikkeen vapaaehtoiisiin kohdistuvaan voisit käyttää internetpohjaistaohjelmaa? Ei tarvitse miettiä toteuttamiskelpoisuutta.**

- työvuorojen jako

-perusinfon lähettäminen

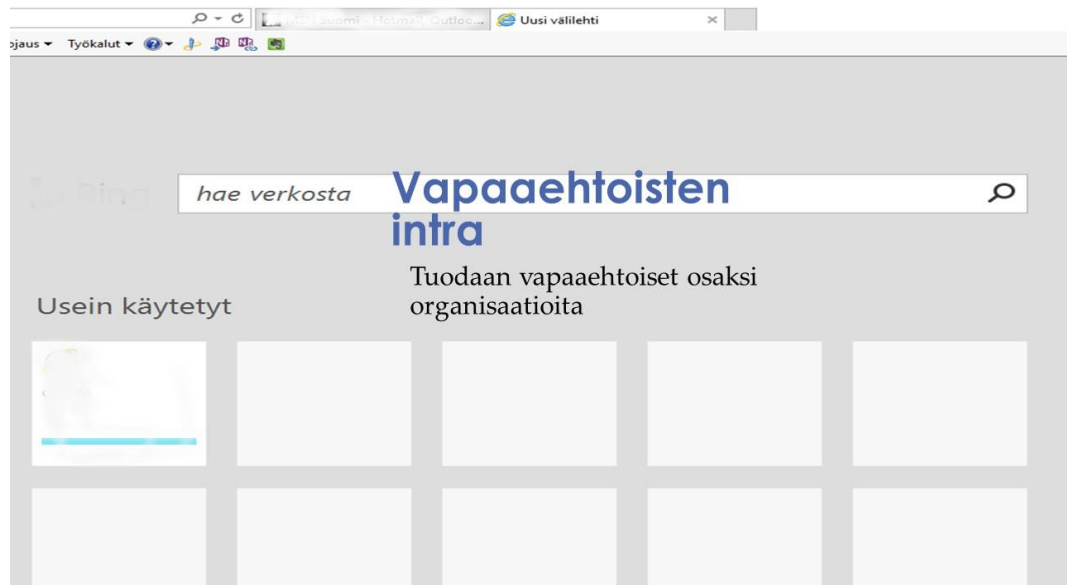
-Tiedon saati kätevästi itse vapaaehtoisista ja heidän taustoistaan valintoja tehtäessä

-koulutusmahdollisuudet netissä järjestelmän kautta

**4. Miten koet mahdollisuuden käyttää erillaista tiedonjakokeskusta? Hyvä juttu vai huono? Plussat ja miinukset mielestäsi?**

- Hyvä juttu, mutta haasteena saada eri-ikäiset vapaaehtoiset sitoutettua sen käyttöön

- Myös työnsarkaa saada organisaation jäsenet käyttämään järjestelmää muiden töiden ohella (vaikkakaan kyse ei olisi työtaakan lisäämisestä vaan sen helpottamisesta).



## Rungon osat

- Keskustelut – oman tiimin sisällä, esimiehen kanssa, kaikkien vapaaehtoisten kesken
- Tiedotus
- Aikataulut
- Vapaaehtoiset
- Alueen palvelut
- Testit ja Koulutusmateriaali
- LiveChat
- Vapaaehtoisten omatsivut
- Kilpailut
- Poissaolot

## Keskustelut

- Keskustelut mahdollistavat tiedonvälityksen, joko kaikille vapaaehtoisille kerralla, tiimin sisällä tai suoraan yhdelle vapaaehtoiselle. Tällä toiminnolla pystytään vähentämään huomattavasti yksittäisten sähköpostien lähettämistä ja seuraamista. Tämä puolestaan vähentää esimerkiksi inhimillisiä erehdyksiä muistaa sähköposteja.
- Keskusteluista löytyy tarkka historia ja loki. Historian ja lokin avulla pystytään jälkikäteen tarkistamaan jo ilmoitettut asiat, niiden ajankodat sekä ketkä ovat viestin nähneet.
- Samalla keskustelu mahdollistaa vapaaehtoisille helpon väylän antaa palautetta, kehitysideoita tai ideoida yhdessä tulevaa tapahtumaa tiimin näkökulmasta. Keskustelun välityksellä pystytään jatkojalostamaan palaverissa syntyneitä ideoita ilman, että täytyy odottaa seuraavaan tapaamiseen.



## Tiedotus - uutiset

- Tiedotukset-osiassa olisi esillä uutisia tapahtumasta sekä yleisiä ilmoituksia vapaaehtoisille. Uutisten sisältö voi vaihdella kilpailutoiminnasta aina alueenpalveluihin.
- Tämän osien tärkein tehtävä on olla yleinen väylä jakaa uutisia ja tiedotuksia.

## Aikataulut

- Kilpailuiden aikataulu
- Vapaaehtoisten työvuorot
  - Työvuorot voivat olla excel-tiedostona tai kuvana. Tiedoston pystyy lataamaan omalle tietokoneelleen tai älylaitteelleen. Työvuorot voivat olla tiimeittäin tai henkilöittäin.
  - Tärkein tehtävä on mahdollistaa yksinkertainen tapa jakaa työvuorot nopeasti. Samalla pystytään tekemään työvuoromuutosilmoituksen suoraan esimiehelle lomakkeen kautta.

## Työtehtävät

- Suurissa tapahtumissa on paljon eri osa-alueiden osaajia. Jokaisen vapaaehtoisen olisi hyvä tietää kaikki mahdolliset tehtävät, jotta he löytävät varmasti itselleen sopivimman niistä.
- Listan kautta vapaaehtoiset voisivat hakea siirtoa, jos ovat esimerkiksi vahingossa valinneet ilmoittautumisessa väärän tehtävän. Jos siirto on mahdollinen, vapaaehtoisvastaava tai kyseisen tiimin esimies ilmoittaa muutoksesta.
- **Tärkein tehtävä on mahdollistaa tehtävävaihto.**

## Alueen palvelut

- Tuodaan vapaaehtoisille alueen palvelut lähelle jo ennen tapahtumaa. Kun vapaaehtoiset pääsevät tutustumaan kunnolla yrityksiin, jotka tarjoavat palveluitaan alueella, he osaavat suositella tuotteita ja palveluita kävijöille.
- Organisaatio voisi tarjota vapaaehtoisille etuja tai etukoodoja tapahtuma-alueelle, joilla saisi alennusta palveluista tai ruuista.

## Testit ja koulutusmateriaali

- Vapaaehtoisten osaamisen kasvattaminen tapahtumasta, asiakaspalvelusta sekä lisäpalveluista on tärkeää tarkastella ennen töiden aloittamista.
- Testien ja materiaalin läpikäymistä voisi tehostaa tarjoamalla vapaaehtoisille etuja. Toinen vaihtoehto olisi osaamistasoa kuvaavat nimikkeet. Nimikkeet voisi juontaa tapahtuman luonteesta. Talviurheilutapahtumassa hyviä nimikkeitä voisivat olla urheilijoiden nimet, jotka ovat kauden tilastojen mukaan määritetty.
- Koulutukset voivat olla normaaleja kyselyiden tavalla toteutettuja tai pelinomaisesti koodattuja. Valinta riippuu vapaaehtoisten ikärakenteesta, koska nuoret kiinnostuisivat pelinomaisista testeistä, mutta vanhemmat eivät välttämättä kiinnostu pelaamisesta.
- **Tärkein tehtävä on kouluttaa ja koulutusten jälkeen testata osaamistasoa. Porkkanan lisääminen koulutuksien suorittamiseen on tärkeä.**

## LiveChat

- Vapaaehtoisten oma apuhenkilö, joka on tavoitettavissa päivisin määritettynä aikana.
- Selvittää kiireiset asiat ja auttaa vapaaehtoisia löytämään vastauksia Intran kautta. Opettaa samalla siis vapaaehtoisia käyttämään intraa.
- **Tärkein tehtävä olla aina sovittuina aikoina tavoitettavissa ja ohjaa vapaaehtoisia käyttämään palvelua.**

## Kilpailut

- Voidaan laittaa vapaaehtoisten omille sivuille.
- Kilpailut voivat olla leikkimielisiä pelejä, testejä tai arvoituksia.
- Voivat olla yhteistyökumppaneiden järjestämiä kyselyitä, joilla tekevät itseään tutuksi vapaaehtoisten silmissä. Palkintoina tällöin yhteistyökumppanin tuotteita tai palveluita. Samalla kumppanit saavat suoraa näkyvyyttä.
- Yhtenä suorana kilpailuna voisi olla lippujen myynti -kilpailu.
- **Tärkein tehtävä on aktivoida vapaaehtoisia seuraamaan intraa ja kokemaan saavansa jotain lisähyötyä käyttämisestä.**

## Vapaaehtoisten omat sivut

- Vapaaehtoisten omat sivut pitävät sisällään vain vapaaehtoisille tarkoitettua sisältöä.
- Omilla sivuilla on myyntiosio jossa voidaan myydä tai vaihtaa tavaraa. Samalla keskustella äivan muista asioista kuin kisoista.
- Omat sivut tuovat intraa lähemmäs vapaaehtoisten arkea. Tämän avulla heidän motivaationsa käyttää intraa kasvaa, sillä he saavat sieltä uusia ystäviä tai myydä siellä tavaroitaan.
- Sivuille voisi julkaista jotain huumoripitoisia ilmoituksia järjestäjien puolesta.
- **Tärkein tehtävä tuoda intraa lähemmäksi vapaaehtoisten arkea.**

## Poissa ja paikalla

- Kalenteri, johon voi merkitä poissaolonsa tai paikallaolonsa tunnilleen ennen tapahtumaa. Helpottaa esimiehen työvuorojen rakentamista, sekä poissaolojen muistamista.
- Yksinkertaistaa ilmoittamista ja esimiehen muistamista. Tieto löytyy koko ajan jostain, eikä paperilapuilta tai sähköpostin syövereistä.
- Esimies näkee yhdellä vilkaisulla, ketkä ovat milloinkin käytettävänä työvuoroihin ja mihin aikaan.
- Tärkein tehtävä toimia paikkana, jossa ilmoittaa mahdolliset tyäajat sekä poissaolot.

## Tärkeintä muistaa

- Intra on vapaaehtoisia varten.
- Helpottamaan esimiesten päivittäistä ilmoittamista ja kommunikointia vapaaehtoisien suuntaan.
- Mahdollistetaan vapaaehtoisten vapaa keskustelu ja ryhmäytyminen keskenään.
- Intran käytön seuraaminen ja kehittäminen esimerkiksi käyttäjäkyselyiden avulla.